

Manual del Sistema de Gestión



Abril 2017

Este Manual es propiedad de **GERTOM, S.L.**

No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita de la Dirección de la empresa. Este Manual es de difusión restringida, por lo no se permite su cesión o consulta a personas no autorizadas.

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
 - 1.2. ALCANCE
2. NORMAS IMPLICADAS
3. PROCESOS, CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS
4. SISTEMA DE GESTIÓN
 - 4.1. REQUISITOS GENERALES
 - 4.1.1. MANUAL DE GESTIÓN
 - 4.1.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA
5. LIDERAZGO
 - 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
 - 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.3. POLÍTICA
 - 5.4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.
 - 5.5. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
 - 5.6. COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
6. RIESGOS Y OPORTUNIDADES
 - 6.1. PLANIFICACIÓN
 - 6.2. OBJETIVOS
 - 6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS
7. RECURSOS
 - 7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS
 - 7.2. RECURSOS HUMANOS
 - 7.3. AMBIENTE DE TRABAJO
 - 7.4. EQUIPOS DE MEDICIÓN
8. OPERACIONES
 - 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
 - 8.2. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
 - 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO
 - 8.4. COMPRAS Y SUMINISTROS EXTERNOS
 - 8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN
 - 8.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS
 - 8.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
 - 8.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE
 - 8.5.5. PRESERVACIÓN Y ACTIVIDADES POSTERIORES
9. EVALUACIÓN
 - 9.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 9.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 9.3. AUDITORIA INTERNA
 - 9.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
10. MEJORA
 - 10.1. NO CONFORMIDADES
 - 10.2. ACCIONES CORRECTIVAS
 - 10.3. MEJORA CONTINUA

Revisado	Responsable de Calidad	Aprobado	Gerencia	Página
	ALEJANDRO TOMÁS		RICARDO TOMÁS	2 / 17
Fecha	03/04/2017			

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Más de 40 años de experiencia en la industria metalúrgica nos avalan como especialistas en la estampación metálica y la fabricación de matrices progresivas.

La calidad de nuestros productos y la profesionalidad en el trato con nuestros clientes y proveedores han sido y seguirán siendo las bases de nuestro trabajo.

Nuestras líneas de producción, con prensas de 10TN a 100TN, están completamente automatizadas y enfocadas a la estampación progresiva. Estamos especializados en la pequeña pieza metálica a medida (arandelas, terminales eléctricos, juntas...).

Nuestra confianza y empeño en el trabajo bien hecho ha conseguido convertirnos en suministradores de los más exigentes sectores: automoción, electrónica de consumo, iluminación e industria en general.

Diseño y construcción de matrices

Diseñamos y construimos matrices de altísima calidad, fáciles de mantener y adecuadas a sus niveles de producción previstos.

Utilizamos únicamente componentes de primera calidad para desarrollar troqueles de última generación que cumplen con las máximas exigencias de calidad y precisión.

Desde nuestro propio taller de matricería realizamos el mantenimiento de los moldes y troqueles y damos soporte a la producción.

Consultoría Industrial

Nuestro servicio de asesoramiento industrial le permitirá aprovechar toda nuestra experiencia en Matricería, gestión de procesos productivos y diseño industrial.

Disponemos de una extensa red de contactos y colaboradores que nos permite obtener soluciones rápidas y fiables ante prácticamente cualquier problemática.

Conscientes de los constantes cambios tecnológicos y productivos del mercado actual, contamos con excelentes medios y colaboradores nacionales e internacionales.

GERTOM satisface la totalidad de los requisitos exigidos por la Ley.

1.2. ALCANCE

GERTOM basa su actividad en la **Diseño de matrices y fabricación de piezas metálicas por estampación.**

La norma aplicada para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad es la UNE-EN-ISO 9001 actualizada, en toda su extensión.

2. NORMAS IMPLICADAS

GERTOM aplica, siempre que sea aplicable, solo la normativa de producto exigida particularmente por el cliente.

3. PROCESOS, CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS

GERTOM establece, implanta y mantiene un sistema de Gestión documentado, con el compromiso de mejorar continuamente su eficacia. Para ello, se cumplen los siguientes requisitos:

- Determinar los procesos necesarios.
- Determinar su secuencia e interacción.
- Determinar unos criterios para su control.
- Asegurar los correspondientes recursos para su óptimo funcionamiento.
- Efectuar un seguimiento continuo, su medida y su análisis.
- Implementar acciones para la mejora continua.

En el Mapa de Procesos ([ANEXO 1](#)) quedan reflejados todos los procesos principales, de soporte y estratégicos.

En este ANEXO1 se incluye también la descripción del Contexto y de las Partes Interesadas.

4. SISTEMA DE GESTIÓN

4.1. REQUISITOS GENERALES

La documentación del Sistema ha sido preparada por la Responsable de Calidad en colaboración con los responsables de los distintos departamentos de la empresa, y tanto en su elaboración, como su implantación, han sido supervisadas y aprobadas por el Responsable General.

4.2. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

4.2.1. MANUAL DE GESTIÓN

Es el documento que describe, por escrito, la política general de la empresa, y pone en evidencia todo lo dispuesto, según la norma.

4.2.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La empresa dispone y aplica los procesos necesarios para la identificación, reconocimiento, codificación, acceso, actualización, registro y conservación de todo documento relativo a la Calidad.

La edición, distribución y sustitución o retirada de los documentos no válidos es adecuadamente controlada, de forma que se evita un uso no previsto de los mismos. Los documentos obsoletos se conservan, correctamente identificados.

El proceso establecido garantiza que cualquier cambio en los documentos sea realizado y aprobado por las mismas personas o responsables funcionales que los realizaron y aprobaron inicialmente.

Los registros de calidad son legibles, y se conservan en diferentes formatos, de forma que puedan recuperarse fácilmente, y en las condiciones adecuadas para evitar cualquier deterioro, daño, o pérdida.

Cuando así esté establecido contractualmente, los clientes de **GERTOM** tienen a su disposición por el tiempo convenido, los documentos de su interés específico, para su evaluación.

5. LIDERAZGO

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Es la máxima autoridad de la organización. Independientemente de las responsabilidades de su cargo, también se ocupa de establecer la política general de la empresa, aprobar los objetivos y la coordinación de los departamentos, desarrollar e implementar el sistema de gestión de la calidad, así como liderar la mejora continua y su eficacia.

En cuanto a su responsabilidad en la política y objetivos de Calidad,

- Asume la implantación, difusión y actualización del Sistema de Calidad.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.

- Comunica a toda la organización la importancia de satisfacer todos los requisitos de cliente, los legales y los reglamentarios.
- Aprueba el Manual de Calidad y los procedimientos.
- Asegura el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Realiza las revisiones periódicas del sistema de calidad de la empresa.
- Designa al representante de la dirección en materia de calidad.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de **GERTOM** se asegura que los requisitos del cliente se cumplen con el objetivo de aumentar la satisfacción del mismo, para ello hace referencia al procedimiento **PG-SC SATISFACCIÓN DE CLIENTE**, en el que se define como gestionar la medición y mejora de la satisfacción.

5.3. POLÍTICA

GERTOM presenta sus servicios de diseño de matrices y de estampación metálica al mercado, principalmente en el sector metalúrgico y de automoción, ofreciendo siempre como argumento prioritario en su oferta; la seriedad y la calidad.

El objetivo de la política de calidad de nuestras empresas es consolidar esta realidad, mejorando siempre el servicio y la atención a los requerimientos de nuestros clientes, así como el cumplimiento de la normativa y los requisitos legales aplicables a productos y servicios. Por ello los clientes de **GERTOM**, al escogernos, pueden estar seguros de encontrar una fiabilidad de respuesta desde el primer contacto hasta la finalización del proceso.

Para llegar a esta fiabilidad, la empresa, define como prioritarios los siguientes puntos:

- 1. Aumentar nuestra presencia en el mercado como suministrador de nuestros productos.**
- 2. Aumentar la calidad de nuestros productos y servicios como una ventaja competitiva y estratégica frente a nuestros competidores.**
- 3. Mantener la formación continuada del personal como vía indispensable para mantener e incrementar nuestra competitividad.**
- 4. Optimizar los costes derivados de cada uno de nuestros procesos para aumentar nuestra rentabilidad y eficacia.**
- 5. Minimizar los riesgos laborales y mejorar el ambiente de trabajo para conseguir un buen clima laboral.**
- 6. Minimizar el impacto sobre el medio de nuestros procesos, previniendo la contaminación medioambiental.**
- 7. Analizar los procesos y el sistema de gestión de manera continuada y con referencia a indicadores, aplicando conceptos y herramientas basadas en la mejora continua.**

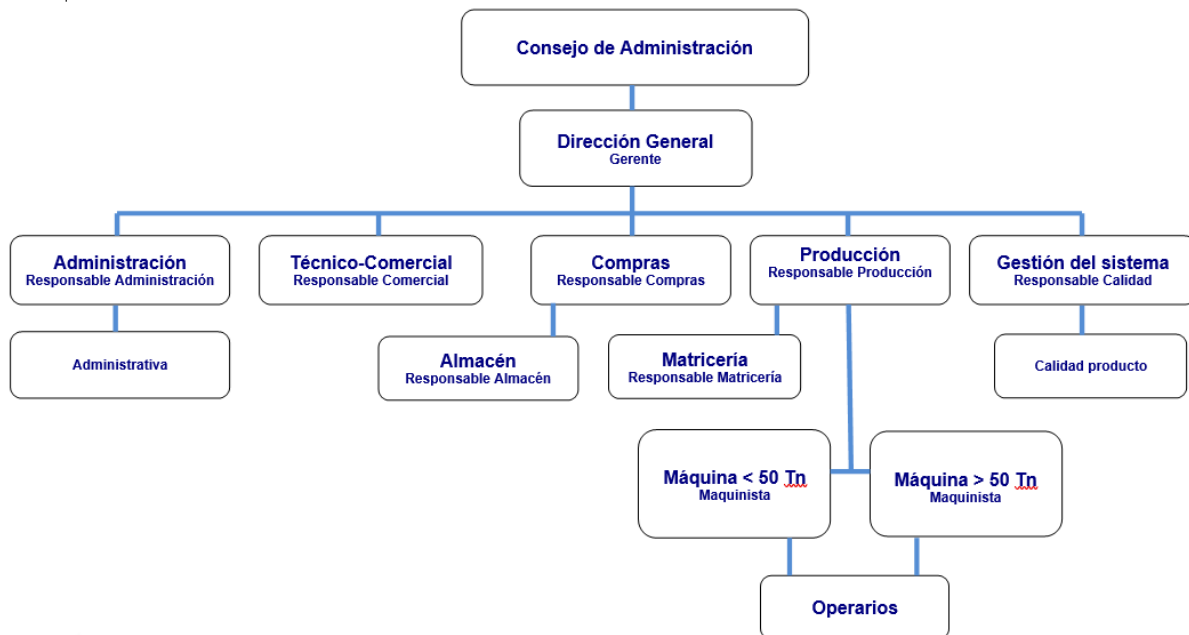
El Sistema de Calidad ha sido desarrollado bajo mi dirección y cuenta con mi total apoyo. Aunque la coordinación y ejecución de las acciones necesarias para la gestión de la Calidad se delegue en su responsable, la responsabilidad última de obtenerla recae en mí, por lo que garantizo los medios humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzarlos.

Si surgieran problemas o diferencias de opinión que no pudieran resolverse de acuerdo con este Manual, estos deberán serme sometidos para su resolución final.

Ricardo Tomás
Gerente

5.4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El organigrama y el detalle de funciones dentro de la organización, que se acompaña, definen y evidencian la interrelación de las diversas funciones, estableciendo de forma clara e inequívoca las responsabilidades y autoridades en el seno de la empresa.



5.5. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **GERTOM** designa a **Alejandro Tomás**, Responsable de Calidad, otorgándole para el ejercicio de esta responsabilidad autoridad plena.

Con independencia de sus demás responsabilidades, se encargará de asegurar que se implanta, establece y mantiene convenientemente actualizado, un Sistema de Calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001 vigente.

Además, informará del funcionamiento del Sistema de Calidad a los responsables de la empresa y en especial a la Dirección, para asegurar que ésta lleve a cabo la revisión del Sistema, y como base para la mejora de la Calidad en la organización.

Representa, junto con la Dirección cuando así convenga, a la empresa ante entidades y personas externas a la empresa, en todas las cuestiones relativas al Sistema de Calidad.

5.6. COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La alta dirección asegura los procesos de comunicación apropiados. En base a reuniones periódicas y a un sistema de gestión integrado informático.

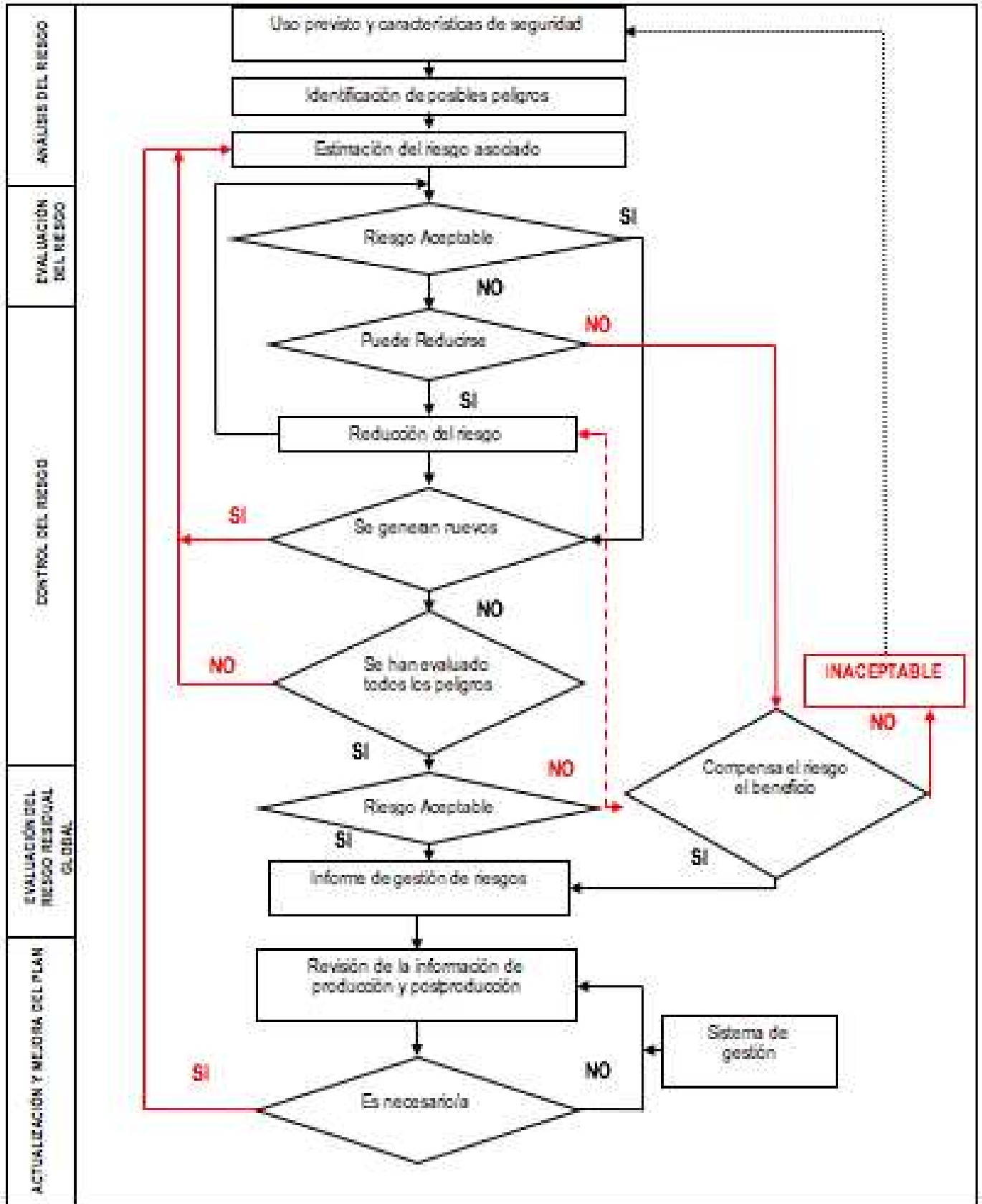
6. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1. PLANIFICACIÓN

En **GERTOM** se establece un proceso para la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades, en base a los procesos de gestión de la empresa.

Los resultados de este planteamiento permiten planificar el sistema de Gestión para conseguir los resultados previstos, mejorarlos y potenciar la mejora continua.

Este análisis repercute en un plan de Acciones Preventivas que permite gestionar, mitigar o eliminar las causas de potenciales no conformidades.



PROBABILIDAD		
Indicador	Probabilidad	Descripción (porcentaje de los eventos orientativos)
5	MUY ALTA	Casi inevitable ($>50\%$)
4	ALTA	Frecuente ($10\% \geq x \leq 50\%$)
3	MODERADA	Infrecuente, pero puede pasar razonablemente ($5\% \geq x \leq 10\%$)
2	OCASIONAL	Posible pero aislada ($1\% \geq x \leq 5\%$)
1	REMOTA O INEXISTENTE	Baja o Nula ($<1\%$)

SEVERIDAD		
Indicador	Severidad	Descripción
5	CATASTRÓFICA	Se produce un daño grave, incluso hasta la muerte de alguna persona. Costes muy significativos, se pone en peligro la viabilidad del proyecto.
4	CRÍTICA	Daño o lesión permanente sobre alguna persona. Costes económicos importantes.
3	MAJOR	Daño o lesión que precisa intervención sanitaria profesional. Costes implicados de Consideración.
2	MENOR	Daño leve. Costes económicos implicados de poca consideración.
1	INSIGNIFICANTE	No se producen daños personales ni costes apreciables.

6.2. OBJETIVOS

La alta dirección de **GERTOM** se asegura que los objetivos de la calidad se establecen de forma coherente con la política de calidad de la organización.

El seguimiento del grado de consecución de los objetivos aprobados y la posible aprobación de nuevos, se realiza a través de las revisiones anuales del sistema por la dirección.

6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

GERTOM planifica la calidad teniendo en cuenta que dispone de unos medios materiales y humanos que le permiten controlar desde la confección de las ofertas hasta la cumplimentación de los pedidos solicitados por los clientes, así como realizar el seguimiento indispensable para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los contratos o pedidos.

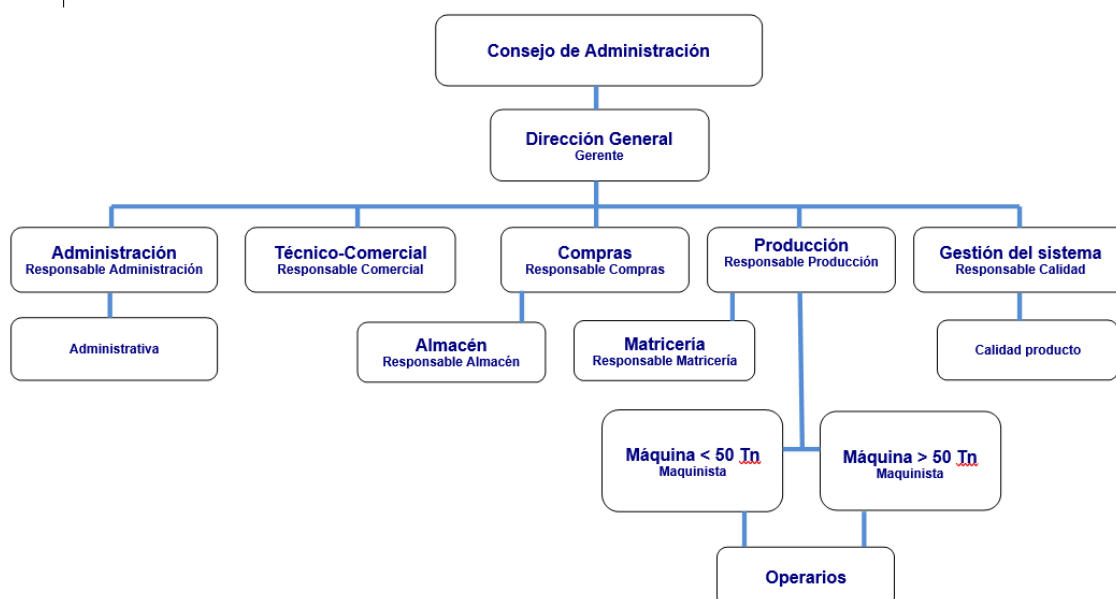
7. RECURSOS

7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

GERTOM proporciona los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión, mejorando continuamente su eficacia y aumentando la satisfacción del Cliente a través del cumplimiento de los requisitos deseados.

7.2. RECURSOS HUMANOS

Para conseguir la adecuada preparación del personal existe un plan de formación en el que se detallan los cursos que pudieran ser necesarios dependiendo de su puesto de trabajo, evaluando la formación adquirida y manteniendo los registros oportunos, consiguiendo de esta forma que la formación del personal sea la adecuada para la realización de las tareas encomendadas.



7.3. AMBIENTE DE TRABAJO

GERTOM determina y gestiona un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del producto, teniendo en cuenta de manera prioritaria la seguridad y la salud de todos sus integrantes. De este modo, se consideran los siguientes conceptos:

- Metodologías de trabajo creativas.
- Utilización de los necesarios equipos de protección.
- Ergonomía.
- Ubicación e instalaciones de los lugares de trabajo.
- Condiciones ambientales: calor, humedad, luz, etc.
- Higiene, limpieza, ruido y contaminación.

7.4. EQUIPOS DE MEDICIÓN

GERTOM establece y mantiene al día un proceso para el control, calibración y mantenimiento de los equipos de inspección, medición y ensayo.

Todas las calibraciones efectuadas dan como resultado unas desviaciones conocidas y acordes a la capacidad de medida requerida. Quedan incluidos en las calibraciones todos los programas informáticos utilizados para las actividades de seguimiento y medición.

8. OPERACIONES

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Dirección identifica todos los requisitos de Cliente, incluyendo los legislativos y de todas las partes implicadas que puede afectar a la empresa o a su entorno. En el caso que se identifique algún cambio o incumplimiento real o potencial, establece los mecanismos necesarios para corregir este defecto, mediante la revisión de las políticas, de nuevos objetivos y metas, o estableciendo medidas de control adicionales y asignando nuevas responsabilidades.

8.2. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Basamos nuestro contacto con los clientes con una directa implicación de nuestro departamento Comercial en la gestión de los presupuestos y pedidos, para ello existe el procedimiento **PG-PC PEDIDOS Y OFERTAS**.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

El diseño y desarrollo del producto en **GERTOM** se realiza según el procedimiento **PG-NP NUEVOS PRODUCTOS**.

Las actividades de revisión del diseño son realizadas de forma continua a lo largo del periodo que dure el proyecto. Si estas revisiones provocan reestructuraciones en el proyecto, éstas quedan controladas y dibujadas en los planos.

Mediante las pruebas definidas para el nuevo prototipo y una vez que éste las haya pasado con éxito se produce la validación del prototipo, que incluye pruebas en organismos externos acreditados para cumplir con las normas de producto aplicables.

8.4. COMPRAS Y SUMINISTROS EXTERNOS

GERTOM ha establecido y mantiene al día el procedimiento **COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PG-CO**, que garantiza que todo servicio o producto comprado a un proveedor cumple con los requisitos especificados.

Este procedimiento determina la manera en la que los proveedores y subcontratistas son evaluados y seleccionados, atendiendo a su aptitud para cumplir con los requisitos necesarios para cumplir con el Sistema de Calidad.

8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

Todo el ciclo de las operaciones desde la aceptación del pedido hasta el momento de la finalización del servicio o de la entrega del producto está estrictamente controlado, sobre la base de operaciones de verificación preestablecidas.

Los procedimientos documentados

PG-PR : PRODUCCIÓN

PG-EX : EXPEDICIONES

PG-CA : CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO

determinan que los productos o servicios no deben ser utilizados hasta que hayan sido verificados, para garantizar que cumplen con los requisitos especificados.

8.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

No se autoriza la entrega de un producto o servicio hasta que se han realizado satisfactoriamente las acciones de inspección que están establecidas en los procedimientos documentados. Cuando el producto no supere una inspección deben aplicarse los procedimientos para el control de los productos no conformes.

8.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La empresa dispone de las instrucciones que permiten identificar los diferentes productos con los medios adecuados en todas las fases del servicio. La trazabilidad se aplica siempre que sea un requisito de cliente.

8.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

GERTOM ha establecido y mantiene al día especificaciones que permiten controlar aquellos materiales del cliente que son suministrados para ser manipulados. En estos documentos se especifica cómo se realiza la solicitud del servicio, la manipulación de los mismos y su posterior expedición.

8.5.5. PRESERVACIÓN Y ACTIVIDADES POSTERIORES

La empresa ha definido diferentes zonas que permiten la correcta identificación del estado, almacenamiento y conservación de los productos en cada fase del proceso, identificando aquellos que no superan los controles.

Queda perfectamente indicado su estado de inspección y ensayos mediante la documentación acreditativa de los mismos y sus correspondientes registros.

GERTOM contempla el procedimiento **PG-EX EXPEDICIONES** con el objetivo de garantizar la correcta identificación y gestión del envío.

9. EVALUACIÓN

9.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La dirección de **GERTOM** recopila y valida todos los datos para asegurar una correcta eficacia del Sistema de Gestión. Para ello toma todos los datos y mediciones necesarios para comprobar una mejora continua, incluyendo los siguientes conceptos:

- Satisfacción del cliente y de todas las partes interesadas.
- Capacidad para efectuar los productos y servicios.
- Medición y evaluación del servicio.
- Logro de los objetivos anuales.

9.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GERTOM tiene establecido el procedimiento **PG-SC SATISFACCIÓN DE CLIENTE** para la gestión y medición de la satisfacción del cliente.

9.3. AUDITORIA INTERNA

El auditor verifica las actividades relativas a la Calidad y los resultados correspondientes, comprobando que se cumplan las disposiciones previstas y para determinar la eficacia del Sistema de Calidad, según el procedimiento **PG-AI AUDITORIAS INTERNAS**.

Las auditorías se programan en función de la importancia y naturaleza del proceso sometido a examen, y se lleva a cabo por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad sobre la actividad que se audita.

Los registros resultantes de las auditorías internas son parte integrante de los datos a revisar por la dirección.

9.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Gerente lleva a cabo la revisión de la gestión del Sistema de Calidad por lo menos una vez al año.

La finalidad de esta revisión es seguir de forma continua la evolución del sistema de calidad y decidir en todo momento los medios que deban aportarse, emplearse y ponerse a disposición, para garantizar que el sistema de gestión permanece activo y refleja los cambios producidos en la empresa.

10. MEJORA

10.1. NO CONFORMIDADES

GERTOM ha establecido y mantiene actualizados procesos para asegurar que cualquier producto o servicio no conforme con los requisitos especificados no se suministra o se hace entrega de forma no intencionada. Para ello tiene definida unas zonas de almacén que definen distintos tratamientos en función del resultado de las inspecciones ya mencionadas.

10.2. ACCIONES CORRECTIVAS

La empresa **GERTOM** emprende las acciones correctivas necesarias para eliminar o rectificar las causas que han dado origen a cualquier no conformidad.

Las acciones correctoras son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que puedan derivarse de los mismos (costes, frecuencia, incidencia en los clientes y proceso, etc.), de forma que sea efectiva la acción correctora tomada para eliminar las causas de la no conformidad.

Los cambios implantados en los procesos, para solucionar las causas de las no conformidades, se registran en documentos creados para tal fin y se controla su consecución.

La información pertinente sobre las acciones correctoras y preventivas, recogida en los registros de los resultados de la investigación, se remite a la dirección para proceder a la aprobación de la misma. El Responsable de Calidad evalúa los efectos de dichas acciones.

10.3. MEJORA CONTINUA

La organización procura la mejora continua en todos sus ámbitos mediante el uso, estudio y actualización de los siguientes conceptos:

- La política de calidad.
- Los objetivos e indicadores de calidad.
- Los resultados de las auditorias.
- El análisis de los datos de los productos y los servicios.
- Las acciones correctoras y preventivas.
- La revisión por la dirección.

El informe de revisión por la dirección se considera el pilar básico de la mejora continua en **GERTOM**.

Ficha de revisiones

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	APARTADO
01	22/05/2017	Cambio Alcance y Mapa de Procesos. Cambios política calidad.	1.2./7.1./5.3
02	3/04/2017	Actualización Norma ISO 9001:2015	TODOS