


	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha: 31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 1 de 12
---	--------------------------	---




HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
08/05/06	00	PRIMER EJEMPLAR
31/08/07	01	CAMBIOS POR MOTIVOS DE NC EN AUDITORÍA INTERNA DEL 30-8-2007.

Realizado y Revisado: Responsable de Calidad	Aprobado: Gerencia
Firma:	Firma:
Fecha: 31/8/07	Fecha: 31/08/07

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha:31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 2 de 12
---	--------------------------	--

INDICE

- I. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA Y ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD**
- II. CONTROL DOCUMENTAL DEL MANUAL DE CALIDAD**
- III. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN**
- IV. POLÍTICA DE CALIDAD**
- V. ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS GENERALES Y EXCLUSIONES**
- VI. MAPA DE PROCESOS**

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha:31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 3 de 12
---	--------------------------	--

I. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA Y ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

GRANITOS LA LAGUNILLA es una empresa de capital Extremeño con el objetivo de cubrir la demanda de productos del granito. Sus instalaciones se encuentran situadas en Juan XXIII, s/n 06450 Quintana de la Serena (Badajoz)

En **GRANITOS LA LAGUNILLA** se dispone de material adecuado para llevar a cabo su actividad. Este material es de todo tipo según las necesidades de la empresa: maquinaria de corte de distintas características, material explosivo, maquinaria para el transporte de bloques de granito, pallets, adoquinera, bombas de oxígeno, etc. De la misma manera disponemos de los recursos humanos necesarios para llevar adelante toda nuestra actividad.

EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD comprende las actividades relacionadas con la extracción y venta de granitos en bloque y de productos acabados de granito.

El Sistema documental de Calidad de **GRANITOS LA LAGUNILLA** afecta a todos los procesos que tienen lugar en la empresa, realizados en la actividad diaria de las secciones que la integran.

El Organigrama de **GRANITOS LA LAGUNILLA** se dispone en un documento aparte con su fecha de aprobación y revisión propia.

Las responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo, quedan detalladas en las correspondientes hojas de perfiles, funciones y responsabilidades.


II. CONTROL DOCUMENTAL DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad se codifica con las siglas **MC** que significan Manual de Calidad. Es elaborado por la Responsable de Calidad y revisado y aprobado por la Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA**.

Éste documento se identifica mediante dichas siglas y su fecha de emisión y estado de revisión los cuales quedan recogidos en el cajetín situado en el encabezado del presente documento.

El Manual será revisado de forma paulatina para comprobar su adecuación a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

El manual de calidad será distribuido a aquellas personas dentro y fuera de la empresa a las que se considere necesario informar del mismo y su distribución será controlada a través de los registros de Control de distribución tanto interna como externa.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha: 31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 4 de 12
---	--------------------------	---

III. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado por **GRANITOS LA LAGUNILLA** tiene por objeto describir las disposiciones aplicables en las normas ISO 9001:2000 para:

- ✓ Obtener y asegurar la calidad de sus productos, que satisfaga los requisitos de los clientes y los requisitos reglamentarios aplicables.
- ✓ Conseguir la satisfacción de los clientes mediante la aplicación efectiva del Sistema de Calidad, incluyendo procesos de satisfacción del cliente, la prevención de no conformidades e indicadores de la calidad.
- ✓ Implementar procesos de mejora continua que se apliquen a la mejoras de nuestros procesos y que esto repercuta en la mejora de los productos que ofrecemos al mercado

El objeto de este Manual de Calidad es describir, en líneas generales, las diferentes secciones que configuran el Sistema de la Calidad de **GRANITOS LA LAGUNILLA**, es decir, este Manual de Calidad sólo recoge información genérica sobre **GRANITOS LA LAGUNILLA**, de su funcionamiento y responsabilidad derivados de la implantación de un Sistema de la Calidad según UNE-EN ISO 9001:2000. La información detallada se desarrolla en los Procedimientos de Calidad, Registros del Sistema, diagramas de flujo e Instrucciones técnicas, etc.

La Política de Calidad de **GRANITOS LA LAGUNILLA** se presenta como un documento aparte del sistema con su fecha de aprobación y revisión, mientras que los objetivos en formato propio del Sistema (R02-PC02).


IV. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA** debido a su decisión de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000 ha elaborado una política y unos objetivos con los que pretende satisfacer las exigencias y requisitos que se derivan de esta norma.

Así mismo, la Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA** se compromete a aportar los medios y recursos necesarios para que tanto la política como los objetivos sean difundidos a todo el personal de la empresa para su conocimiento y entendimiento y a que sean implementados para comprobar su efectividad.

Para conseguir que esta implementación sea eficaz, se precisa de la participación de todos los recursos disponibles de **GRANITOS LA LAGUNILLA**, tanto humanos como técnicos.

La Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA** también se compromete a fomentar la cooperación y el respeto mutuo con los empleados a fin de mejorar el funcionamiento de nuestra empresa y que los clientes reciban la mejor atención y servicio por nuestra parte.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha:31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 5 de 12
---	--------------------------	--

La Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA** es la máxima responsable de velar por el buen funcionamiento y desarrollo del Sistema de Calidad y Medio Ambiente que toma como base la filosofía de una mejora continua, obtenida a través de métodos de seguimiento y medición.

De la misma manera la Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA** nombra a Isabel Pozo como Responsable de Calidad con las atribuciones siguientes:


- ✓ Desarrollar y mantener la implantación del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado en la empresa.
- ✓ Responsable del archivo final de los registros que den evidencia de la implantación del sistema y mantenerlos a lo largo del tiempo.

Firma:

Eugenio Hidalgo
Dirección

V. INDICE DE DOCUMENTACIÓN DE CALIDAD Y EXCLUSIONES

- PC-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS
- PC-02 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
- PC-03 RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN
- PC-04 MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS
- PC-05 SATISFACIÓN DEL CLIENTE
- PC-06 GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES
- PC-07 AUDITORÍA INTERNA
- PC-08 REQUISITOS DEL CLIENTE
- PC-09 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- PC-10 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO
- PC-11 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
- PC-12 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS
- PC-13 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN
- DF-01 PROCESO DE MEJORA CONTINUA
- DF-02 PROCESO PRODUCTIVO GENERAL

 <p>la lagunilla</p>	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha:31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 6 de 12
--	--------------------------	--


EXCLUSIONES:

Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad según norma UNE-EN ISO 9001:2000: apartado 7.3. de la Norma Diseño y desarrollo y apartado 7.5.4. Propiedad del Cliente, así como el apartado 7.5.2. Validación de procesos.

El Diseño queda excluido por considerarse que en la empresa no se realizan productos de piedra natural que no sean los preestablecidos (bordillos, adoquines y baldosas). No se hacen productos en base a necesidades de diseño iniciales de los clientes, es decir la empresa no realiza estatuas, ni productos que resuelvan problemas constructivos o de diseño.

Por otro lado, en la empresa no entran ni se trabajan bienes propiedad del cliente por lo que no aplica el apartado de la norma correspondiente.

La validación de los procesos se excluye debido a que en la fase de producción todos los procesos que dan lugar al producto acabado se pueden verificar.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha:31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 7 de 12
---	--------------------------	--

VI. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

La Dirección de **GRANITOS LA LAGUNILLA** ha establecido un modelo de gestión de la calidad orientado a satisfacer las necesidades del cliente, para lo cual debe:

- Definir y promover procesos que lleven a mejorar el funcionamiento de la empresa.
- Obtener y utilizar información y datos del proceso continuamente.
- Avanzar hacia la mejora continua.
- Utilizar métodos adecuados para evaluar la mejora de los procesos.


A través del soporte documental del Sistema de gestión de la calidad de **GRANITOS LA LAGUNILLA** :

- a) Se identifican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, determinándose su identificación e interacción a través de los mapas de procesos, en dicho mapa se describe la secuencia e interacción entre los diferentes tipos de procesos de la organización, reflejando un enfoque basado en procesos cuya ventaja es el control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.
- b) Se establecen indicadores de procesos, según se describe en PROCEDIMIENTO PC12 *Seguimiento y Medición* del sistema, para:
 - Asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos del sistema de gestión de la calidad
 - Asegurar la disponibilidad de la información y recursos necesarios para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos.
 - Medir y realizar el seguimiento y análisis de estos procesos y se establece el proceso para implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Asimismo, la organización identificará y controlará aquellos procesos subcontratados externamente que afecten directamente a la conformidad de sus productos o servicios.

Para la comprensión del mapa de procesos, conviene aclarar algunos términos:

- **Proceso:** conjunto de actividades que transforman una o varias entradas en una o varias salidas con valor añadido. Un proceso se descompone en subprocesos de menor nivel.
En el mapa de procesos se pueden diferenciar tres tipos de procesos, en función de su alcance:
- **Procesos Estratégicos**, son aquellos procesos que trasladan los valores de la organización al resto de procesos teniendo en cuenta el entorno, tomando decisiones sobre planificación y mejoras de la organización y estableciendo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC Fecha:31/08/2007 Revisión: Rev 01 Pág. 8 de 12
---	--------------------------	--

formas de actuación interna, formas de operar, objetivos del sistema de calidad, etc. Involucra para ello al personal de primer nivel y afecta a la organización en su totalidad.

- **Procesos Clave u operativos**, estos procesos están directamente relacionados con la actividad de la organización y, por tanto, ligados a sus productos y servicios. Su característica fundamental es que son críticos para el éxito del negocio. El objetivo es obtener resultados directos, no gestionar otros procesos. Tienen impacto en el cliente final.

- **Procesos de apoyo o soporte**, son aquellos procesos que facilitan el desarrollo y gestión de los procesos anteriores (estratégicos y claves) sin tener un impacto directo en el cliente final.

- **Subproceso**: conjunto de elementos en los que se puede subdividir un proceso de nivel superior, en función de la complejidad del mismo. Los subprocesos se descomponen en procedimientos (actividades).

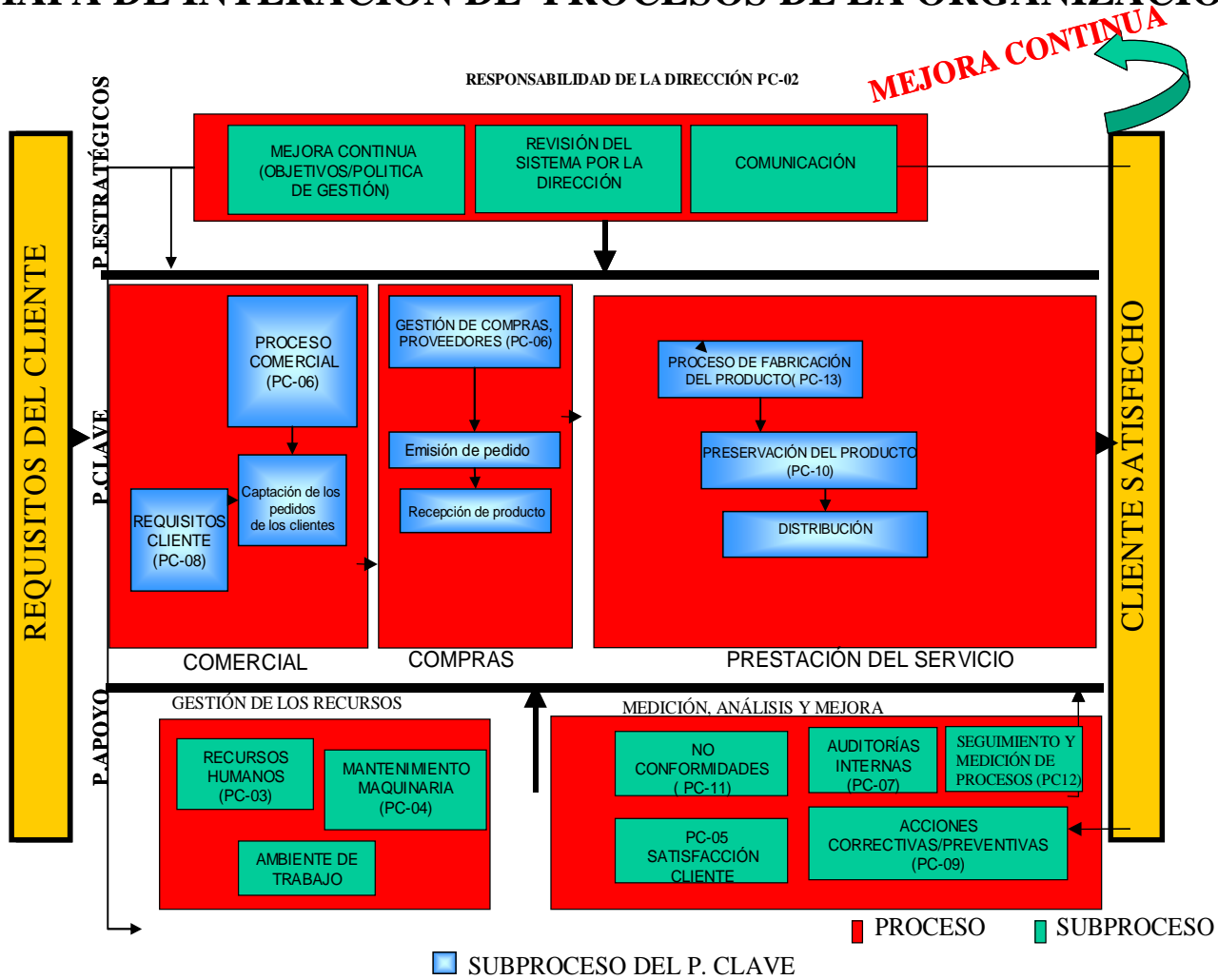
- **Procedimiento**: conjunto de tareas específicas en las que se descompone un subproceso.



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC
 Fecha: 31/08/2007
 Revisión: Rev 01
 Pág. 9 de 12

MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN





MANUAL DE CALIDAD

Código: MC
Fecha: 31/08/2007
Revisión: Rev 01
Pág. 10 de 12

