

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

 Copia Controlada Copia No Controlada Documento Obsoleto

Fecha: .../.../....

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
30/07/2010	00	Edición Inicial
25/10/2016	01	Adaptación a la norma ISO 9001:2015
08/07/2019	02	Actualización Organigrama – parte comercial y simplificación mapa de procesos
08/03/2022	03	Actualización punto 7.2 – Añadimos satisfacción laboral y logo
15/12/2022	04	Cambio de logo en documento

Realizado y Revisado:	Aprobado:
PILAR GRACIA Fdo. Fecha : 15.12.2022	JUAN CARLOS GRACIA Fdo. Fecha : 15.12.2022

INDICE

1.- PRESENTACIÓN.....	3
2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
3.- OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN, ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	3
3.1.- Objeto y campo de aplicación.....	3
3.2.- Alcance.....	4
3.3.- Aplicabilidad.....	4
4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
4.1.- Organización y su entorno.....	5
4.1.1 Identificación de los aspectos internos y externos de la organización.....	5
5.- SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE.....	5
5.1.- Generalidades.....	5
5.2.- Documentación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente.....	6
5.2.1.- Generalidades.....	6
5.2.2.- Documentación del sistema.....	6
5.2.3.- Control de los documentos.....	8
5.2.4.- Control de los registros de la calidad.....	8
5.2.5.- Identificación y evaluación de legislación aplicable.....	8
6.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.....	8
7.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	9
7.1.- Generalidades.....	9
7.2.- Recursos humanos.....	9
7.3.- Infraestructura.....	9
7.4.- Ambiente de trabajo.....	10
7.5.- Identificación y evaluación de aspectos ambientales.....	10
8.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	10
8.1.- Planificación de la realización del producto.....	10
8.2.- Procesos relacionados con el cliente.....	10
8.3.- Diseño y desarrollo.....	11
8.4.- Compras.....	11
8.5.- Producción y prestación del servicio.....	11
8.6.- Control de los dispositivos de medición.....	11
9.- MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA.....	12
9.1.- Generalidades.....	12
9.2.- Seguimiento y medición.....	12
9.2.1.- Satisfacción del cliente.....	12
9.2.2.- Auditoría interna.....	12
9.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos y del producto.....	12
9.3.- Control del producto no conforme.....	13
9.4.- Análisis de los datos.....	13
9.5.- Mejora.....	13
9.5.1.- Mejora continua.....	13
9.5.2.- Acción correctiva.....	13
10.- MAPA DE PROCESOS.....	14
10.1.- Descripción de los Procesos.....	14
10.2. Organigrama.....	16

1.- PRESENTACIÓN

MOLDES GRABI, S.L. es una empresa que colabora con la industria Transformadora de Plásticos desde el año 2000 y con una experiencia en la fabricación de moldes de más de 15 años. Proyectamos y construimos moldes de precisión de alta calidad, para la inyección de materiales termoplásticos y termoestables, desarrollados con las más avanzadas tecnologías y destinados tanto a la pequeña como a la gran industria transformadora, para empresas nacionales e internacionales.

En nuestro afán por dar a nuestros clientes un servicio completo disponemos de nuestra sección de inyección y montaje con la que poder dar el producto totalmente terminado.

Nuestro objetivo principal es poder ofrecer al cliente la coordinación de todas las fases del desarrollo del producto desde su diseño hasta la obtención de series: Prototipos, construcción de moldes, homologaciones, pruebas y servicios postventa.

MOLDES GRABI, S.L. tiene sus instalaciones en:

Polígono Valdeconsejo.

C/ Aneto, 16-B Nave 10, 50410 Cuarte de Huerva (ZARAGOZA)

Tel.: 876261015

molweld@molweld.com

www.moldweld.com

2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- UNE-EN-ISO 9001:2015 *"Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"*
- UNE-EN-ISO 14001:2015 *"Sistemas de gestión ambiental. Requisitos"*

3.- OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN, ALCANCE Y EXCLUSIONES

3.1.- Objeto y campo de aplicación.

El presente Manual de calidad y medio ambiente tiene por objeto primordial definir el sistema de gestión de la Calidad y del Medio Ambiente que se aplica en MOLDES GRABI, S.L. para asegurar la calidad y la correcta gestión ambiental de las actividades que realiza.

Este sistema se somete a auditorias tanto internas o de primera parte como externas o de tercera parte a intervalos planificados.

El Manual de calidad y medio ambiente, sirve también para dar a conocer el sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente a todo el personal de MOLDES GRABI, S.L., personas que trabajen en su nombre y a los clientes interesados en él.

Este Manual de calidad y medio ambiente es aplicable a las actividades de MOLDES GRABI, S.L. y toma como referencia la norma internacional UNE-EN-ISO 9001 *"Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"* y la norma internacional UNE-EN-ISO 14001 *"Sistemas de gestión ambiental. Requisitos"*.

El presente Manual de calidad y medio ambiente está considerado como

propiedad intelectual de MOLDES GRABI, S.L. y su distribución está controlada. No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita del Gerente de la empresa. La distribución de ejemplares a personas físicas o jurídicas externas a la organización está controlada y la autoriza expresamente el Gerente, que se reserva el derecho de requerir su devolución en el momento que se determine para ello.

Toda la organización de MOLDES GRABI, S.L. tiene acceso a un ejemplar controlado y el Gerente Y Responsable de Calidad y Medio Ambiente son responsables de su difusión.

El presente Manual de calidad y medio ambiente es propiedad de MOLDES GRABI, S.L.

Este Manual de calidad y medio ambiente cuenta con toda la autoridad del Gerente y tiene carácter de mandato.

El personal de MOLDES GRABI, S.L. está formado por: (ver Organigrama, punto 10.1 del presente Manual)

3.2.- Alcance

El sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente especificado en el presente Manual de calidad y medio ambiente creado de forma coherente con la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015 y con la norma internacional UNE-EN-ISO 14001:2015 tiene el siguiente alcance:

“DISEÑO, DESARROLLO, FABRICACIÓN Y REPARACIÓN DE MOLDES Y UTILLAJES. TRABAJOS DE MECANIZADO DE PIEZAS. DISEÑO, DESARROLLO Y FABRICACIÓN DE PIEZAS DE PLÁSTICO POR INYECCIÓN”

3.3.- Aplicabilidad

En las actividades de MOLDES GRABI, S.L., aplican todos los apartados de las normas.

4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1.- Organización y su entorno

MOLDES GRABI es una empresa que desarrolla la actividad de fabricación de moldes e inyección de plásticos.

Para el desarrollo de su actividad se ha fijado una condición fundamental que es la independencia de cualquier otro agente que intervenga en el proceso aunque es vital la colaboración de todas las partes; clientes, proveedores, personal, socios, el medio ambiente y la sociedad.

4.1.1 *Identificación de los aspectos internos y externos de la organización*

La empresa realiza el análisis del contexto de la organización a través del formato "**Análisis del contexto**". Se establece una metodología basada en la matriz DAFO a través del formato **R-P04-01 matriz DAFO** para identificar todos los aspectos tanto internos como externos de la organización para la definición de su contexto, identificando así sus fortalezas y debilidades, así como sus amenazas y oportunidades. Se ha escogido esta técnica ya que la matriz DAFO nos permite realizar un análisis estratégico fundamentado en la detección de elementos internos y externos que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la organización. Una vez identificados los diferentes elementos, éstos se incorporarán en la gestión de riesgos de los procesos de la empresa para su evaluación y algunos de ellos se convertirán en objetivos con la finalidad de introducir mejoras en el sistema según lo descrito en el **P-04 Identificación y evaluación de riesgos**.

Tanto el Análisis del contexto como la matriz DAFO se revisarán anualmente en el acta de revisión por la dirección como elementos de entrada.

4.2.- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la línea de actuación de facilitar al personal una organización eficaz, así como los medios y metodologías de trabajo adecuados que reduzcan la posibilidad de error, perseguimos el objetivo de asegurar el cumplimiento de todas las partes interesadas, nuestros clientes y los reglamentarios que procedan implantando un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente cuyo soporte documental queda recopilado en el presente Manual.

MOLDES GRABI estudia previamente las necesidades del cliente y da su servicio personalizado velando por los intereses de éste. Cada producto se adapta a las expectativas y necesidades del cliente, ofreciéndole la máxima calidad y atención.

Para ello se analizan las necesidades y expectativas en el formato "**Necesidades y expectativas**" que se revisará anualmente en la revisión por la dirección como elemento de entrada.

5.- SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

5.1.- Generalidades

MOLDES GRABI, S.L. identifica los procedimientos necesarios para su sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente determinando sus interrelaciones y su secuencia de aplicación, que se representan de forma esquemática en el *Capítulo 10 "Mapa de procesos"* del presente manual.

En las reuniones de revisión por la dirección se analiza la eficacia de los procedimientos de la empresa en función de los resultados de las actividades de seguimiento planificadas y con los criterios definidos previamente. Se analiza también si se dispone de la suficiente información para apoyar el desarrollo de los procedimientos.

En función de los resultados de dichos análisis, en las reuniones de revisión por la dirección se deciden las acciones necesarias para corregir las desviaciones en los procedimientos, garantizar su mejora continua y asegurar la consecución de los resultados planificados. Así mismo, se asignan los recursos necesarios para el funcionamiento de los procedimientos.

El presente Manual de la calidad y medio ambiente y los procedimientos documentados a los que en él se hace referencia, definen la gestión de los mencionados procesos de acuerdo con los requisitos de las normas internacional *UNE-EN-ISO 9001* y de la *UNE-EN-ISO 14001*.

5.2.- Documentación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente

5.2.1.- Generalidades

MOLDES GRABI, S.L. ha establecido, documentado y mantiene al día un sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente, como medio para asegurar la conformidad de los servicios que presta con los requisitos especificados por la empresa y por sus clientes.

Para ello ha preparado, y mantiene convenientemente actualizada la Política de calidad y de medio ambiente, los objetivos de la calidad y del medio ambiente, el Manual de la calidad y medio ambiente, los procedimientos documentados a los que éste hace referencia y el resto de los documentos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

Este apartado de la norma está desarrollado en el siguiente procedimiento documentado del sistema de gestión de la calidad ***P-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS***

5.2.2.- Documentación del sistema

4.2.2.1.- Política de la calidad y medio ambiente

La Política de calidad y medio ambiente es el documento definido y aprobado por el Gerente de MOLDES GRABI, S.L. en el que la organización define su visión de la calidad y gestión medioambiental y sus intenciones generales respecto a ella expresando su voluntad de mejora continua del sistema de gestión de la calidad y del

medio ambiente además del cumplimiento de los requisitos tanto del cliente como legales y reglamentarios.

El Gerente se asegura de que la política de la calidad y del medio ambiente, está a disposición del público, es comunicada y entendida por todos los integrantes de MOLDES GRABI, S.L. y las personas que trabajan en su nombre. Es revisada periódicamente para mantenerla adecuada al propósito de la empresa.

5.2.2.2.- Objetivos de la calidad y medio ambiente

Son las metas que la empresa pretende alcanzar en materia de calidad y medio ambiente. Los objetivos de la calidad y del medio ambiente los establece el Gerente en niveles relevantes de la organización y son coherentes con la Política de calidad y medio ambiente de MOLDES GRABI, S.L., que sirve de marco, para su definición y seguimiento.

5.2.2.3.- Manual de la calidad y del medio ambiente

Es el documento que define el sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional *UNE-EN-ISO 9001* y *UNE-EN-ISO 14001* que MOLDES GRABI, S.L. ha desarrollado e implementado.

En el Manual de la calidad se incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente así como las exclusiones efectuadas y su justificación. También se describen las interacciones de los procedimientos del sistema y se hace referencia a los procedimientos documentados.

5.2.2.4.- Procedimientos

En estos documentos se definen los métodos generales de funcionamiento del sistema de gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y se definen las responsabilidades del personal en el cumplimiento de los mismos, y los aprueba el Gerente. Todos los procedimientos son implementados y mantenidos convenientemente.

5.2.2.5.- Documentos de origen externo

Se considera documentación controlada de origen externo a los documentos que afecten al sistema de gestión de la calidad emitidos por organismos ajenos a MOLDES GRABI, S.L. tales como normativa, legislación, etc.

Los documentos entregados por el cliente (planos, especificaciones...), serán identificados, protegidos y salvaguardados para su utilización. Cualquier bien que sea propiedad del cliente, se pierda, deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso deberá ser registrado y comunicado al cliente.

5.2.2.6.- Documentos internos del sistema

Son documentos internos del sistema aquellos que siendo necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, no se han mencionado anteriormente.

Se pueden realizar instrucciones de trabajo (IT) y consignas, para controlar de una manera mas precisa algunos de los procedimientos.

5.2.3.- Control de los documentos

En el procedimiento **P-01: “Control de la documentación y registros”**, se especifican los controles realizados sobre los documentos en lo referente a su aprobación, revisión, actualización, disponibilidad, legibilidad e identificación así como el tratamiento de los documentos obsoletos

5.2.4.- Control de los registros de la calidad

En el procedimiento **P-01: “Control de la documentación y registros”** se establecen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de archivo y la disposición de los registros de calidad y medio ambiente.

5.2.5.- Identificación y evaluación de legislación aplicable.

En el procedimiento **P-08: “Identificación de requisitos legales y otros requisitos”** se establecen los controles necesarios para la identificación, evaluación y cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos aplicables.

6.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de MOLDES GRABI, S.L. se considera como el responsable último del desarrollo, planificación, implementación, y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente de la empresa manifestando su compromiso con éste en la Política de la calidad y del medio ambiente y los objetivos que ha definido. Así mismo, provee los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema y el respeto con el medio ambiente.

El Gerente revisa a intervalos planificados la eficacia y la adecuación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente incluyendo la política y los objetivos de la calidad y medio ambiente. Estas revisiones se documentan convenientemente.

El Gerente transmite a todo el personal de la empresa la importancia de dar satisfacción a las especificaciones de los clientes, requisitos legales, reglamentarios y además de asegurarse de su efectivo cumplimiento.

El Gerente se asegura de que todo el personal de la empresa conoce sus responsabilidades y la autoridad con que cuentan para cumplirlas. Además, nombra al Responsable de Calidad y Medio Ambiente como representante de la Dirección, que tendrá responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos del sistema de gestión de la calidad y de medio ambiente, donde se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente por todo el personal de la empresa. Debe además tener en cuenta el desempeño del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente y cualquier necesidad de mejora que detecte.

El Gerente ha establecido canales de comunicación interna adecuados, tales como e-mail, tablón de anuncios, comunicaciones personales, etc...

Este apartado de la norma está desarrollado en el procedimiento documentado del sistema de gestión de la calidad **P-05: "Responsabilidad de la dirección"**.

7.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.1.- Generalidades

En las reuniones de revisión por la dirección, se determinan y asignan los recursos necesarios y suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente y su mejora, así como para aumentar la satisfacción del cliente gracias al cumplimiento de sus requisitos.

7.2.- Recursos humanos

MOLDES GRABI, S.L. ha establecido y mantiene convenientemente actualizado el procedimiento documentado **P-06 "Gestión de Recursos Humanos"** para determinar las necesidades de formación y adiestramiento del personal.

Todo el personal es informado de sus responsabilidades y de la autoridad con que cuentan para llevarlas a cabo de modo correcto y es consciente de la importancia de su trabajo y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad y el respeto por el medio ambiente.

Las actividades de formación se planifican de acuerdo a las permanentes necesidades de capacitación del personal de la empresa. La empresa evalúa la eficacia de estas actividades.

Se conservan registros adecuados relativos a la formación del personal.

También se realiza, a final de año, una encuesta de satisfacción laboral, para medir la satisfacción de los propios trabajadores. Se realiza una evaluación de los resultados obtenidos, dejando evidencia en el correspondiente, de donde sacamos sugerencias y opiniones que nos ayudan a mejorar, como empresa y como equipo.

7.3.- Infraestructura

MOLDES GRABI, S.L. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto y una correcta gestión de los recursos y los residuos.

Los procedimientos mediante los que se controla este punto son **P-11 "Infraestructura"**, referido al mantenimiento de maquinaria y equipos. Además en este apartado se incluye el procedimiento **PMA-03 "Gestión de recursos y residuos"** y el procedimiento **PMA-02 "Gestión de sustancias peligrosas"**

Además en el procedimiento **PMA-04** "*Plan de emergencia*" se identifican y evalúan los posibles accidentes con carácter medioambiental, teniendo contemplados y controlados los más probables.

7.4.- Ambiente de trabajo

La empresa cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio prestado. Cuando proceda, analiza que condiciones ambientales pueden afectar a la realización del trabajo (polvo, temperatura, luz, etc.), controlando por medio del servicio de prevención de riesgos laborales todos estos aspectos.

7.5.- Identificación y evaluación de aspectos ambientales

En este procedimiento se dan las pautas para la identificación de los aspectos ambientales que pueden generar impactos en los trabajos realizados por MOLDES GRABI, S.L., así como su evaluación para priorizar los aspectos más significativos con el medio ambiente.

En este procedimiento se incluye el procedimiento **PMA-01** "*Identificación de aspectos e impactos medioambientales*"

8.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

8.1.- Planificación de la realización del producto

La empresa tiene planificados los procedimientos necesarios para la prestación del servicio. Estos procesos se desarrollan en los procedimientos **P-07** "*Gestión de Compras y Proveedores*", **P-10** "*Control de producción y servicio*".

En ellos se planifican los elementos de entrada, los responsables de las actividades a desarrollar, los medios a emplear, la documentación de referencia, los criterios de aceptación y los registros que evidencian el resultado de dichas actividades.

La secuencia e interacción de estos procedimientos se esquematiza el **Capítulo 10** del presente manual titulado "*Mapa de procesos*"

8.2.- Procesos relacionados con el cliente

En MOLDES GRABI, S.L. se establecen y se revisan, los requisitos especificados de los clientes, los requisitos de uso (cuando se conozcan), los requisitos legales y reglamentarios y cualquier otro requisito necesario para la conformidad del servicio prestado.

La empresa ha establecido canales de comunicación a través de los cuales se puede solicitar y recibir información, así como hacer llegar sus quejas y sugerencias. A través del procedimiento **P-09** "*Comunicación*".

Este apartado de la norma está desarrollado en el procedimiento **P-10** "*Control de producción y servicio*", **PC-02** "*Definición y Revisión de Requisitos de Cliente*". También se incluye el **P-08** "*Identificación de requisitos legales y otros requisitos*".

8.3.- Diseño y desarrollo

En MOLDES GRABI, S.L. se planifica y controla el diseño y desarrollo a través del procedimiento **P-12** "*Diseño y Desarrollo*".

8.4.- Compras

En MOLDES GRABI, S.L. se evalúa a los proveedores en cuanto a su capacidad para suministrar productos conformes con los requisitos de la empresa. Estos se definen claramente en el pedido de compra.

Así mismo, se comunica a proveedores y subcontratistas, los requisitos ambientales que les sean de aplicación, en función del impacto que el suministro o el servicio que prestan, tengan sobre la Gestión Ambiental que MOLDES GRABI, S.L. lleva a cabo, según los requisitos de la *Norma ISO 14001*, que la empresa ha implantado en sus procesos.

Los productos comprados se verifican en su adecuación a los requisitos de compra por medio de inspecciones apropiadas.

Este punto de la norma se ha desarrollado en el procedimiento documentado **P-07** "*Gestión de Compras y Proveedores*"

8.5.- Producción y prestación del servicio

El proceso productivo desarrollado en MOLDES GRABI, S.L. se encuentra planificado tal y como se indica en el **Apartado 7.1** "*Planificación de la realización del producto*" del presente manual, asegurando así que se realiza en condiciones controladas incluyendo la disponibilidad de la información necesaria para describir las características del servicio y de las instrucciones de trabajo que sean necesarias. En el **P-10** "*Control de producción y servicio*" se desarrolla este apartado de la norma.

El procedimiento de prestación de servicio se verifica con las actividades de seguimiento y medición, **PMA-05** "*Seguimiento y Medición*"

Además hay que asegurarse de una correcta gestión de los recursos y los residuos producidos en la prestación del servicio, como se indica en el procedimiento **PMA-03** "*Gestión de recursos y residuos*" y una correcta identificación de los posibles impactos ambientales que puede producir la actividad a través del procedimiento **PMA-01** "*Identificación de aspectos e impactos medioambientales*".

MOLDES GRABI, S.L. tiene establecido el método seguido por la organización para garantizar la preservación de la conformidad del producto durante los procedimientos internos y durante la prestación al cliente del servicio.

8.6.- Control de los dispositivos de medición

En MOLDES GRABI, S.L. se asegura tanto que los equipos de inspección, medición y ensayo son los adecuados, como que están correctamente calibrados y en

condiciones para su utilización. Este apartado de la norma está desarrollado en el procedimiento **P-11** “*Infraestructuras*”

9.- MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

9.1.- Generalidades

En MOLDES GRABI, S.L. se planifican e implementan procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora con vistas a asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente y mejorar continuamente su eficacia para demostrar, además, la conformidad del producto.

9.2.- Seguimiento y medición

9.2.1.- Satisfacción del cliente

La empresa obtiene mediante sistemas de consulta (p.ej.: encuestas), la información referida a la percepción del cliente sobre el servicio que recibe de MOLDES GRABI, S.L. Anualmente, el responsable de Calidad y Medio ambiente establecerá el tipo de consulta a realizar, así como aquellas preguntas pertinentes enfocadas al tipo de cliente consultado. Se analizarán estos datos con objeto de tomar las decisiones oportunas, a través del procedimiento **PC-01** “*Satisfacción del cliente*”

9.2.2.- Auditoría interna

Las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente se realizan a intervalos planificados para comprobar si éste mantiene su conformidad y eficacia. Se llevan a cabo por personal independiente de aquél que tenga responsabilidad sobre la actividad que se audita y sus resultados se registran adecuadamente.

Este apartado de la norma está desarrollado en el procedimiento **P-02**: “*Auditorias Internas*” en el que se definen responsabilidades y requisitos para llevarlas a cabo.

9.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos y del producto

En MOLDES GRABI, S.L. los procedimientos se siguen mediante indicadores de eficacia de los procesos de modo que se pueda demostrar la capacidad de los mencionados procedimientos para alcanzar los resultados planificados. En caso de no alcanzarse dichos resultados, se emprenden las oportunas correcciones y acciones correctivas con el fin de asegurar conformidad del producto.

Las características del servicio se miden en los puntos oportunos del proceso y una vez terminada la realización del servicio manteniéndose registros que evidencian la conformidad con los criterios de aceptación previamente definidos.

Las actividades de seguimiento y medición de los procesos y del producto se definen en el procedimiento **PC-03** “*Gestión de Procesos*” y **P-10** “*Control de producción y Servicio*”.

9.3.- Control del producto no conforme

El control del producto no conforme se desarrolla en el procedimiento documentado **P-03** “*Control de no conformidades*”. En este procedimiento se definen las responsabilidades en el tratamiento de los productos no conformes, el sistema seguido para su identificación y los registros que se mantienen de las no conformidades.

9.4.- Análisis de los datos

Los datos obtenidos como consecuencia de la implementación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente proporcionan una información relevante sobre el funcionamiento del mismo y permiten a MOLDES GRABI, S.L. evaluar su eficacia y adecuación al propósito de la empresa.

9.5.- Mejora

9.5.1.- Mejora continua

MOLDES GRABI, S.L. persigue la mejora continua mediante el empleo de su Política de la calidad y medio ambiente, los objetivos de la calidad y medio ambiente, los resultados de las auditorias, las acciones correctivas y preventivas, el análisis de los datos y las revisiones por la dirección del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente.

9.5.2.- Acción correctiva

La empresa MOLDES GRABI, S.L. revisa las no conformidades para determinar sus causas y evalúa la necesidad de emprender acciones correctivas para eliminar dichas causas evitando así su repetición. Estas acciones son proporcionales a la gravedad de los problemas detectados y a los riesgos que puedan derivarse de los mismos. Todas estas acciones son convenientemente registradas y se revisa su eficacia.

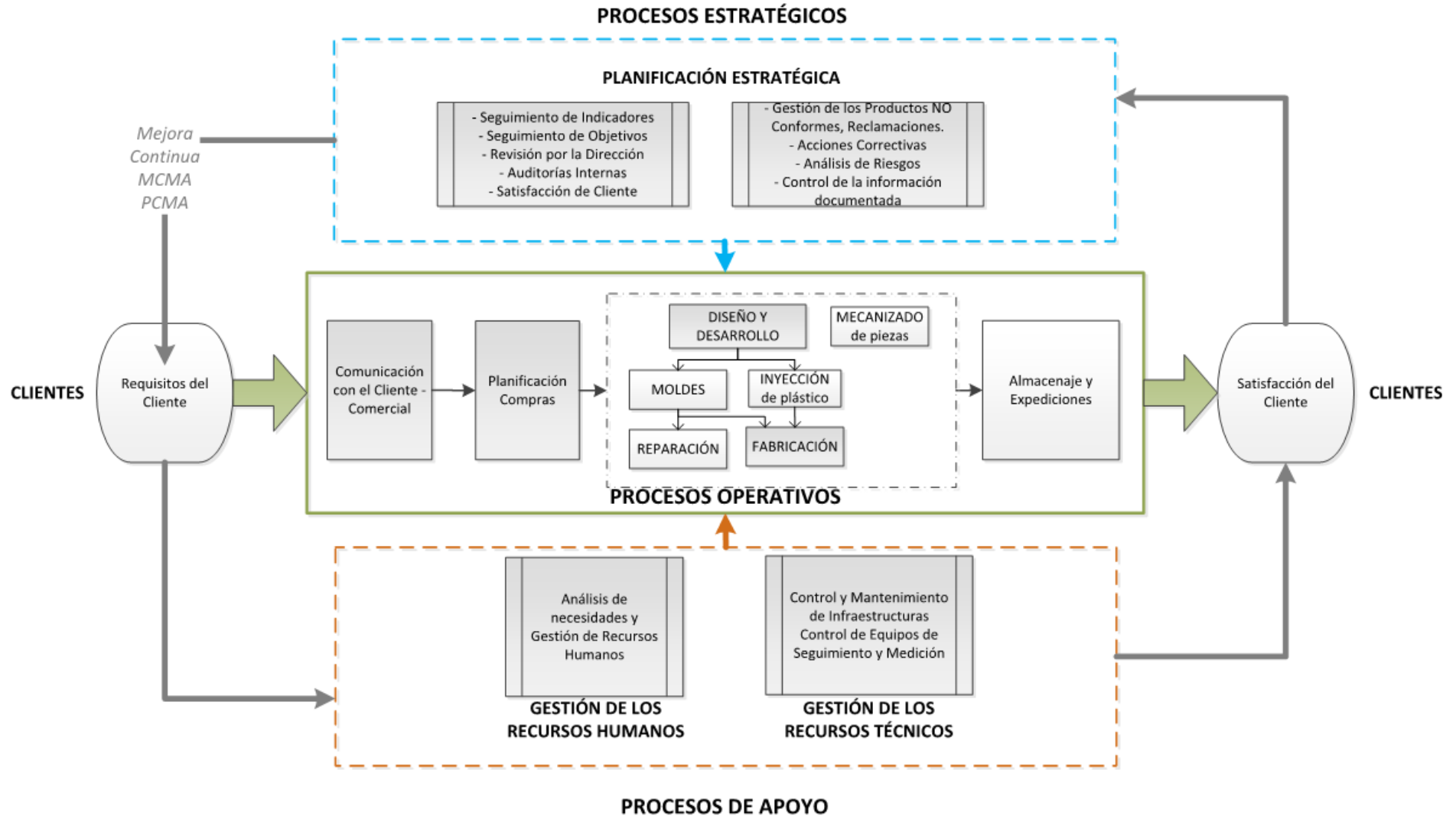
Este apartado de la norma está desarrollado en el procedimiento documentado **P-03** “*Gestión de No conformidades y Acciones correctivas*”.

10.- MAPA DE PROCESOS

10.1.- Descripción de los Procesos

Proceso	Entradas	Salidas	Propietario	Procedimiento
Control de Gestión	Resultados Anuales	Informe de Revisión / Planes de Mejora	Dirección	P-05
Planificación Estratégica	Resultados Anuales	Plan de Indicadores y Objetivos	Dirección	P-05
Comunicación con el Cliente	Peticiones del Cliente	Pedidos Aceptados	Administración	P-09, PC-01
Planificación	Pedidos Aceptados	Necesidades de Recursos	Dirección	PC-01, P-07
Compras	Necesidades de Productos (M.P.)	Recepción de los Productos Comprados	Administración	P-07
Diseño	Elementos de entrada del diseño	Producto diseñado	Oficina técnica	P-12
Fabricación	Orden de Fabricación	Producto Terminado	Producción	P-10
Inspección del producto	Producto en Proceso de Fabricación	Producto Verificado	Producción	P-10
Almacenaje y Expediciones	Producto Terminado	Producto Almacenado o listo para enviar	Almacén (Producción)	P-10
Análisis de Riesgos	Matriz DAFO	Riesgos y oportunidades de mejoras	Dirección / Dpto. Calidad y MA	P-04
Gestión de los Recursos Técnicos	Necesidades de Medios y de su Mantenimiento	Recursos en Servicio	Dpto. Calidad y MA	P-11
Gestión del SGC	Información documentada por Controlar	Información documentada Controlados	Dpto. Calidad y MA	P-01, P-08
Gestión de los Recursos Humanos	Necesidad de Recursos	Necesidad Satisfecha	Administración	P-06
Seguimiento y Medición	Proceso Realizado y Sistema Auditado	Proceso Medido / Informe de Auditoría Interna	Dpto. Calidad y MA	PC-02, P-02
Control de Productos No Conformes	Detección Producto No Conforme	No Conformidad Resuelta	Dpto. Calidad y MA	P-03
Mejora continua	Necesidad de Mejora	Mejora Implantada	Dpto. Calidad y MA	P-04

Los procesos del sistema de gestión de la calidad son los representados en el mapa de procesos representado en el Manual de la Calidad de MOLDES GRABI, S.L.;



10.2. Organigrama

