

## ÍNDICE

### 0. INTRODUCCIÓN

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### 4. REQUISITOS GENERALES

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO

### 8. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

| FECHA      | REVISIÓN | ELABORADO              | REVISADO Y APROBADO |
|------------|----------|------------------------|---------------------|
| 01/02/2019 | 02       | Responsable de Calidad | Gerencia            |

## 0. INTRODUCCIÓN

Según consta en la primera hoja del presente manual, este documento pertenece a GESPREFOR SL, quedando restringido su uso a los departamentos o personas que GESPREFOR SL considere.

El presente Manual describe el sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado para la gestión de la calidad de los productos y servicios suministrados.

Su finalidad es que sea un instrumento guía de la Gestión de la Calidad en la empresa, permitiéndonos alcanzar nuestro objetivo de Calidad Total, y sea el soporte documental que resume frente a terceros (Partes Interesadas) nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Queda terminantemente prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa del Gerente de GESPREFOR SL.

La aprobación de este documento es responsabilidad directa del Gerente de GESPREFOR SL.

La distribución de este manual es llevada a cabo por el Responsable de Calidad, quien colgará una copia del mismo en el servidor de la empresa, en la Carpeta ISO-CALIDAD. El original queda en el ordenador del Responsable de Calidad. Respecto a la documentación del registro de proveedores y clientes se encuentra archivado informáticamente en varios programas.

En la elaboración de la documentación que integra el SGC de GESPREFOR SL descrito en este manual se han tomado como referencia las siguientes normas:

| Referencia       | Edición | Título  |
|------------------|---------|---|
| UNE- EN ISO 9001 | 2015    | Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos |

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

La Gerencia de GESPREFOR SL ante el entorno cada vez más competitivo, ha decidido la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad; que desarrolle la Política de Calidad de la Empresa y genere confianza a todas las partes interesadas; tanto a clientes como internamente, de que la empresa tiene la capacidad de suministrar productos y servicios conformes que consigan la satisfacción de las mismas, ampliando los mercados de la Empresa.

GESPREFOR nace en 2009, en la ciudad de Castellón, con el objeto de ofrecer por un lado, formación para empresas, y por otro, la implantación, mantenimiento, actualización y auditoría en materia de protección de datos.

Al mismo tiempo, la formación se ofrece a las empresas que la puedan bonificar a través de las cuotas de la seguridad social.

GESPREFOR cuenta con una plantilla joven y dinámica centrada en la continua mejora de sus productos y servicios e implicada en el cumplimiento de su política de calidad.

Con su profesionalidad, capacidad de trabajo y disciplina, posibilitan que los servicios se presten a plena satisfacción del cliente.

Esta situación es fruto del objetivo inicial de instaurar cursos progresivos de capacitación para todo el personal, en una búsqueda continua de la excelencia en todas las fases de trabajo y de cada Departamento.

El resultado de estos cursos es hoy una realidad: un equipo de personas altamente motivadas, con una excelente cualificación y en un ambiente plenamente satisfactorio.

La plantilla de la empresa está formada por 5 trabajadores en régimen general y 1 autónomo, con la adecuada preparación profesional y dilatada experiencia en su puesto.

GESPREFOR dispone de todos los medios materiales necesarios para el desarrollo de su actividad (ordenadores para cada trabajador, impresora, teléfonos móviles, material de oficina, etc...)

GESPREFOR SL, con CIF B12837126, está ubicada en AV. CASALDUCH 60 bajo -  
12005 Castellón

## **MISIÓN**

Llevar a cabo servicios y soluciones de consultoría en materia de LOPD, así como formativas, para cubrir las necesidades reales de las PYMES, ofreciendo un producto de calidad y un servicio serio, a precios competitivos, mediante una relación directa con los asesores de las empresas, ofrecido por una plantilla implicada y con buenas relaciones entre ellos.

## **VISIÓN**

La visión de la empresa es consolidarse y ser reconocida en el sector, sobre todo en Castellón y Valencia, mediante un crecimiento ordenado y sostenido, ofreciendo una completa oferta de servicios y productos avanzados en el ámbito de la LOPD y de la formación, con trabajadores responsables, al frente de cada departamento, motivados, bien pagados, todo ello trabajando en equipo y con muy buen ambiente.

## **VALORES**

Somos una empresa con visión de futuro, vocación de superación, enfocada al servicio al cliente, cuyos PRINCIPALES VALORES ORGANIZATIVOS son los siguientes:

- Garantía de calidad, capacidad de captar y satisfacer las expectativas del cliente, mediante accesibilidad y atención personalizada.
- Definir una IMAGEN DE NUESTRA EMPRESA, de seriedad y buen servicio.
- Conjugar un equipo humano motivado, bien retribuido, fomentando el desarrollo por competencias y extendiendo los valores de la organización a todo el equipo.
- Desarrollo de la actividad dentro de un buen ambiente de trabajo.

## 1.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La generación y modificación de la Información Documentada recae sobre el Responsable de Calidad, siendo Gerencia quien lo aprueba. Dentro de ésta se encuentra el presente Manual que pretende dar una imagen generalizada de la organización y de los diferentes documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), necesarios para cumplir los requisitos de las normas anteriormente indicadas.

El documento por el que se controla la documentación asociada al SGC es Lista de Información Documentada en Vigor (ID-LIDV).

La distribución del Manual de Gestión de Calidad se realiza de forma controlada a los responsables de departamentos. El poseedor de una copia controlada del Manual se compromete a mantenerlo actualizado y bajo un adecuado control.

Las revisiones del Manual se realizan por capítulos del mismo. Pudiendo en todo caso efectuar una edición completa que supondrá asignar a todos los capítulos el número de revisión más avanzado. Pese a que está dividido en capítulos, la paginación del manual se realiza considerándolo como un sólo documento.

Siempre que el Manual sufre modificaciones se distribuye una nueva revisión del mismo. Los ejemplares obsoletos son sustituidos por los nuevos y devueltos al Responsable de Calidad para que los destruya excepto una copia que se mantendrá como archivo histórico identificada como "OBSOLETO".

La naturaleza de las modificaciones y el estado de revisión de cada uno de los capítulos del Manual se indican en la primera página "Índice, portada y aprobación".

Las revisiones obsoletas del Manual de Gestión de Calidad se mantienen durante 4 años y pasado este tiempo el Responsable de Calidad las destruye.

Este Manual puede ser distribuido a terceros con la autorización de Gerencia, en aquellos casos en los que sea necesario por cumplimiento de contrato, exigencia del cliente o auditoría.

La metodología de control y actualización de la documentación del Manual de Gestión de Calidad (o sistema de gestión de calidad; en adelante, SGC), se define en el ID-01-01 "Control de la Información Documentada".

## **2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **2.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

GESPREFOR tiene como misión ofrecer un producto de calidad y un servicio serio, a precios competitivos, mediante una relación directa con los asesores de las empresas, ofrecido por una plantilla implicada y con buenas relaciones entre ellos.

Una explicación de las características de la organización, capacidades, así como de los diferentes servicios y productos que presta se muestran a continuación en el presente Manual. Este documento se encuentra publicado en nuestra página web, con la finalidad de dar la mayor transparencia, seguridad y confianza a nuestras partes interesadas.

Paralelo a las diferentes evaluaciones, la empresa ha determinado las cuestiones internas y externas que son afectos a los resultados previstos de su SGC. En el documento de "Análisis DAFO" realizado.

### **2.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

Al realizar el análisis DAFO entre todos los trabajadores, la evaluación de riesgos y el tratamiento de riesgo de la calidad, se han determinado también las partes interesadas afectas a GESPREFOR SL, así como sus necesidades y expectativas.

Este estudio se muestra en un documento aparte "P.INT: Necesidades y expectativas de partes interesadas".

### **2.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Este manual define los criterios de actuación para el conjunto de actividades comprendidas en el Sistema de Gestión Calidad de GESPREFOR SL, en función de su política general y de las especificaciones de las normas o los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2015.

Se pretende adecuar la documentación existente a un enfoque a procesos para aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de requisitos del cliente.

El objeto del presente manual es describir el Sistema de Gestión de Calidad, documentación aplicable, para asegurar la eficacia en la implantación y mantenimiento del mismo. Este SGC garantiza de forma preventiva la realización de productos efectivos y de calidad, que cumplen las normativas legales vigentes, asegurando la satisfacción del cliente.

El Manual de Gestión de Calidad desarrollado por GESPREFOR SL tiene su ámbito de aplicación en las actuales instalaciones situadas en AV. CASALDUCH 60 bajo - 12005 Castellón, dedicadas a consultoría de LOPD y formación.

El Alcance del Sistema de Gestión es el siguiente:

**~~ORGANIZACIÓN E IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN ONLINE Y/O PRESENCIAL PARA ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS~~**

**DISEÑO E IMPARTICIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO TANTO PRESENCIAL COMO TELEFORMACIÓN. IMPARTICIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO.**

Normas UNE-ISO 9001:2015

### **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Las características mínimas que debe cumplir toda Política de Gestión de Calidad, aprobada por Gerencia, atendiendo a la Norma ISO 9001/2015 son las siguientes:

- Debe ser apropiada al propósito y contexto de GESPREFOR SL y apoyar su dirección estratégica.
- Ser un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- Incluir un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Incluir un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Antes de aprobar una nueva política, tanto el Responsable de Calidad, como, en última instancia, Gerencia deberá comprobar que cumple los apartados arriba mencionados. Solamente entonces podrá publicarse y ser conocida por las partes interesadas.

### **Divulgación de la Política de Calidad**

La Política de Calidad, es conocida por todo el personal mediante, al menos, uno de las siguientes maneras:

- Internamente, mediante reuniones, cursos y documentación, así como por medio de charlas y lectura de la Política, cada vez que haya algún cambio en la misma. Quedando siempre constancia de ello.
- Para el resto de las Partes interesadas la divulgación se realiza principalmente a través de las visitas con cada empresa y en la página web.

A continuación se expone la política de Calidad inicial. Las siguientes modificaciones de la misma se indicarán en el “listado de información documentada en vigor”, no modificando la presente.

## **POLITICA DE CALIDAD**

La Gerencia de **GESPREFOR, S.L** se responsabiliza y adquiere el compromiso de establecer y desarrollar un Sistema de Calidad y Seguridad Informática basado en las normas UNE-EN ISO 9001/2015, por el que han de regirse las tareas, procedimientos y servicios de la empresa.

**GESPREFOR** es una empresa joven, producto del esfuerzo de profesionales que nos dedicamos a actividades formativas en todas las modalidades; cuyo **objetivo** principal es poder cumplir con las expectativas de calidad y satisfacción de nuestros clientes. A corto plazo, el objetivo es seguir creciendo competitivamente mediante la mejora continua tanto en productos como en servicios, para que se consolide como un referente en el sector y, sin que ello repercuta en una disminución de la calidad, capaz de promover iniciativas tecnológicas que tengan un potencial benéfico y reafirmando nuestros valores.

Los principios básicos recogidos en este manual van dirigidos a los siguientes aspectos:

- ✚ Pretendemos dar respuesta mediante unos servicios y productos de calidad competentes y eficaces a las exigencias del cliente y garantizando los diferentes canales de comunicación entre nuestras partes interesadas.
- ✚ Intentamos la rápida resolución de cualquier dificultad originada en nuestras relaciones con el cliente.
- ✚ Favorecer permanentemente la actualización, conocimientos y experiencia de los recursos humanos, puesto que son considerados como factor clave en la consecución de la estrategia de GESPREFOR, fomentando la existencia de una comunicación abierta y bidireccional.
- ✚ Cumplir las exigencias legales vinculantes a nuestra actividad y las del cliente, en cuanto a reglamentos que nos afecten respecto a la seguridad de la información.

Es nuestra intención, que dichas premisas sean referencia para los distintos procesos de nuestra organización y para todo nuestro personal en busca de la mejora continua de la gestión de la calidad y de la eficacia de los sistemas sobre los que se sustenta, así como tenerlas disponibles para aquellas personas u organizaciones que lo requieran o estén interesadas en ellas. Por ello, esta **Política**, impulsada y dirigida por la Dirección, deberá ser conocida y aplicada por todas las personas de la compañía, para la cual será divulgada internamente de manera completa y efectiva.

Ricardo Salvador Boso  
Dirección GESPREFOR  
1 de octubre de 2018

### **3. REQUISITOS GENERALES**

La implantación del SGC permite a GESPREFOR SL proporcionar de forma coherente productos que satisfagan las necesidades de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

En la estructura del SGC diseñado en este Manual, se ha tenido en cuenta la importancia de identificar los requisitos de los clientes, así como de suministrar los recursos necesarios para prestar los servicios y, posteriormente evaluar los procesos y la satisfacción de los clientes, con el fin de que Gerencia pueda tomar las medidas necesarias para mejorar la eficacia del SGC.

Para lograr un SGC eficaz y que permita aumentar la satisfacción de los clientes, y los riesgos laborales y la mejora continua, la empresa ha identificado los procesos de prestación de los servicios, los procesos de apoyo y los de la alta dirección, así como la interacción entre los mismos.

La descripción de los procesos, así como las actividades derivadas de ellos quedan recogidas en los procedimientos del SGC.

### **3.1. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

#### **REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

GESPREFOR SL establece y mantiene el ID-DF-01-01 el “**Procedimiento para la elaboración e identificación de la documentación**”, con el fin de establecer cómo se elabora y se controlan los documentos y datos, tanto internos como externos.

Mediante el control y la identificación se pretende asegurar que la documentación identifique la versión vigente evitando posibles errores, así como asegurar que la documentación está actualizada y se retiran lo antes posible los documentos obsoletos. ID-LIDV “Listado de Información Documentada en Vigor”

Cualquier persona de la empresa puede proponer las modificaciones que considere necesario introducir en los documentos en vigor del SISTEMA DE CALIDAD. Para ello se seguirá lo establecido en la información documentada ID-05-01 “**Control de productos y servicios No Conformes**”, ID-06-01 “**Control de las reclamaciones de los clientes**” y ID-04-01 “**Control de las acciones correctoras y de mejora**”, donde se presentan los instrumentos para ello. Las propuestas se revisarán y si se consideran procedentes, se aprobarán y generarán una o varias acciones correctivas.

#### **APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN.**

La generación y modificación del Manual de Gestión Integrada recae sobre el Responsable de Calidad, siendo Gerencia quien lo aprueba.

La gestión del Manual de Gestión de Calidad de GESPREFOR, en cuanto a elaboración, revisión, aprobación y modificación se describe en el ID-01-01, así mismo se describe la sistemática para la distribución, control y archivo.

La revisión de cualquier capítulo implica la revisión de todo el documento. Los cambios se marcarán de la siguiente manera sobre el propio documento:

- ~~Tachado~~ para lo que se elimina
- **Realce** en amarillo para lo que se pone nuevo

Todos los documentos relacionados con el SGC se encuentran sometidos a control, tanto si son internos como externos e independientemente del soporte en que se presenten.

Los documentos son revisados y aprobados por el personal responsable antes de su distribución. Asimismo, para asegurar el uso de las versiones vigentes de los documentos, el Responsable de Calidad, mantiene actualizado un listado de documentos que indican la última revisión de los mismos.

Los documentos se distribuyen y están accesibles al personal de la empresa que ha de hacer uso de ellos. Su distribución es controlada y se retira la documentación obsoleta a la entrega de nuevas revisiones.

Los documentos obsoletos que se conservan se identifican como “obsoleto” y se guardan convenientemente archivados para que no se pueda hacer de ellos un uso inadecuado.

## **MODIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.**

Cualquier persona de la empresa puede proponer las modificaciones que considere necesario introducir en los documentos en vigor del SGC. Para ello se seguirá lo establecido en el ID-04-01 “**Acciones correctoras y de mejora**”, donde se presentan los instrumentos para ello. Las propuestas se revisarán y si se consideran procedentes, se introducirán en el aplicativo, se aprobarán y generarán una o varias acciones correctivas/ de mejora.

Los cambios en la documentación son revisados y aprobados de nuevo, siguiendo el proceso normal. Los cambios realizados en los documentos del SGC se indican mediante el sombreado del texto modificado. Opcionalmente podrá indicarse en la portada del documento una breve descripción de la última modificación.

#### **4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La Gerencia de GESPREFOR, ante el reto de un entorno cada vez más competitivo, ha decidido la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que desarrolle la Política de la organización y genere la confianza, tanto en el cliente como en los empleados y colaboradores (Partes Interesadas), de que GESPREFOR tiene la capacidad de suministrar productos y servicios conformes a la legislación vigente y, atendiendo a la certificación y calidad parametrizada por nuestras partes interesadas.

Gerencia está formalmente comprometida en el desarrollo y mejora del SGC, para ello:

- Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Considera la satisfacción del cliente, y la mejora continua como los objetivos principales a conseguir.
- Establece la Política de Calidad y los objetivos del SGC.
- Lleva a cabo las Revisiones por la Dirección.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios y la seguridad de los mismos; proporcionando el tratamiento necesario y garantizado.
- Considera al personal como el elemento primordial para la consecución de los objetivos y metas, por lo que valora su implicación en la mejora continua del SGC.

Todos estos argumentos se han obtenido de realizar un análisis tanto interno como externo de nuestra organización, consultándolo con los diferentes departamentos de GESPREFOR. Esto se plasma, dentro de la información documentada del SGC, tanto en el “Análisis DAFO”, así como sus posteriores evaluaciones de riesgos que pueden afectar a su Alcance.

Para realizar el estudio arriba indicado, se ha realizado un análisis previo de las partes interesadas consideradas como relevantes para GESPREFOR. Estas son:

- Socios
- Clientes
- Trabajadores
- Entidades gubernamentales: locales, provinciales, autonómicas, nacionales, europeas.
- Europreven (la empresa con la que se comparte centro de trabajo)
- Personas físicas y/o jurídicas subcontratadas
- Empresas de reparto de publicidad, logística y mensajería ...
- Empresas de telecomunicaciones
- Empresa de mantenimiento informático
- Empresas del sector, competencia

Del estudio realizado se concluye que GESPREFOR tiene definida una estrategia empresarial Ofensiva; aspecto ya indicado en el primer punto del presente manual.

#### **4.1. ENFOQUE AL CLIENTE**

GESPREFOR ha incluido en su SGC métodos para conocer las necesidades actuales y futuras de sus clientes, con objeto de satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

#### **4.2. POLÍTICA DE CALIDAD**

La Política de Calidad representa el compromiso de Gerencia en el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua del SGC.

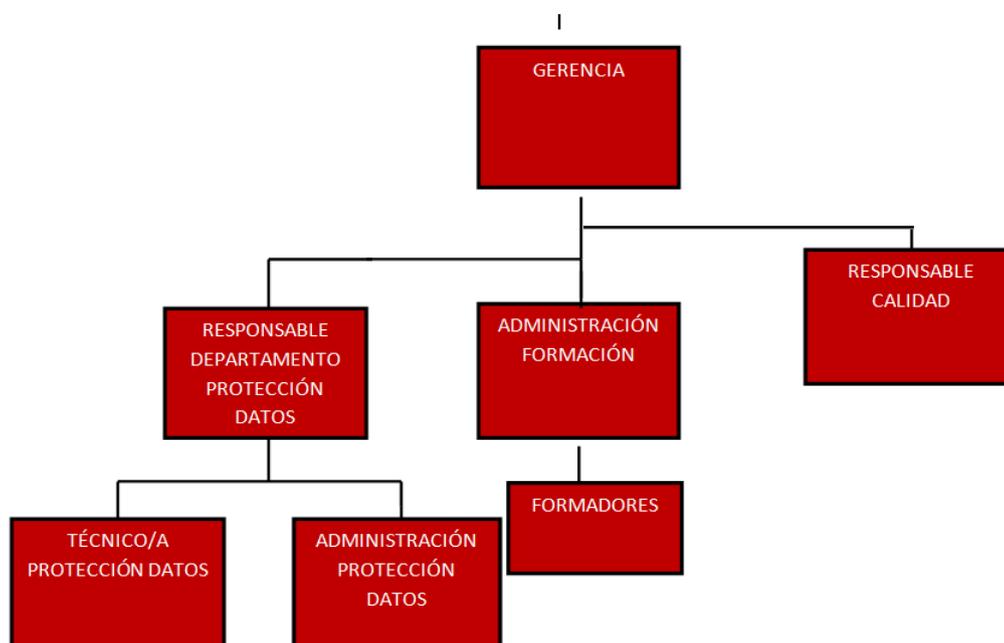
La Política de Calidad se encuentra definida en el Capítulo 3 del presente Manual, y es revisada una vez al año natural en la "Revisión por la Dirección", con objeto de adecuarla en todo momento a la realidad de la empresa.

Como ya se ha indicado, la Política se difunde a todo el personal a través de reuniones, cursos y documentación, comunicaciones individuales a partes interesadas, ... Para que sea entendida, el Responsable de Calidad, realiza acciones formativas al

personal de nueva incorporación y al resto del personal, siempre que se producen mejoras y modificaciones de la misma.

#### 4.3. ORGANIZACIÓN

El organigrama de GESPREFOR aparece detallado, mostrando las relaciones jerárquicas de la empresa, es el siguiente:



Además de explicitar de forma clara y tangible el puesto que cada uno de nosotros ocupa en la organización, su dependencia jerárquica y la interrelación con otros miembros de la misma, el manual pretende definir de manera clara cuáles son nuestras responsabilidades en el proyecto y especialmente aquellas que van a ser exigidas de manera específica en cada evaluación periódica de desempeño.

Es absolutamente crítico que cada uno de nosotros lleve a cabo las funciones que le han sido encomendadas en este manual, puesto que ningún otro miembro de la organización puede llevar a cabo sus funciones específicas, y una dejadez en la realización de las mismas, se traducirá inequívocamente en que la organización no alcanzará las metas comprometidas en el ámbito que le haya sido encomendado y el logro global de resultados solo será posible si cada una de las partes cumplimos.

Lo anterior debe ser compatible con el espíritu de equipo que nos ha caracterizado siempre y que debe manifestarse, ahora más que nunca, cuando alguna de las áreas funcionales de la empresa deba asumir por cualquier motivo una carga de trabajo excepcional, o simplemente una situación de debilidad puntual de alguno de nosotros.

## 1. GERENTE Y ADMINISTRADOR

### Funciones

- Funciones de Gerencia
- Funciones Comerciales de venta de formación y protección de datos.
- Lleva a cabo la Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección
- Establece y aprueba la Política de Calidad
- Aprueba la realización de auditorías internas.
- Decide la gestión de las acciones que suponen una acción de mejora.
- Aprueba los objetivos y las metas de Calidad, realizando posteriormente su seguimiento.
- Realiza la valoración de los resultados de las encuestas de clientes y proveedores.

## 2. ADMINISTRATIVO/A DE FORMACIÓN

### Funciones

- Labores administrativas de formación
- Alta de cursos
- Contacto con clientes y alumnos, vía telefónica y on-line, y también con las asesorías para pasar la documentación de la bonificación.
- Preparación de la documentación para bonificar los cursos

## 3. RESPONSABLE DE CALIDAD

### Funciones

- Revisa la documentación antes de pasarla a Dirección para su aprobación
- Planifica las auditorías internas; realiza seguimiento de planificación de evaluación de riesgos y oportunidades.
- Realiza plan de Formación Continua y Reciclaje del personal

- Redacta y controla el buen funcionamiento de la información documentada
- Detecta y documenta No Conformidades
- Revisa los informes generados de Calidad, analiza y solventa
- Cumplimenta el Informe de Reclamación de Cliente
- Documenta las Acciones Correctoras / de mejora, verifica su ejecución y eficacia
- Informa a Dirección acerca del funcionamiento del Sistema de Calidad
- Recomienda a Dirección los objetivos y metas establecidos, así como la planificación en aspectos relaciones con Calidad.
- Recomienda a Dirección las características mínimas de la formación/información que deben recibir o tener los trabajadores
- Realiza seguimiento de la identificación y trazabilidad.

## RECURSOS

GESPREFOR, reúne los recursos técnicos y humanos necesarios para realizar las actividades contempladas en el campo de este manual y se compromete a mantener la capacidad de servicio detectando las necesidades de recursos como puede ser la formación.

### **4.4. PLANIFICACIÓN**

#### **4.4.1. OBJETIVOS DEL SGC**

Los objetivos del SGC de GESPREFOR se definen anualmente en una reunión entre los responsables de los distintos departamentos de la empresa y Gerencia, siendo aprobados por ésta. Estos estarán en consonancia con la Política de Calidad.

Los objetivos del SGC se establecen en términos cuantificables, de manera que pueda evidenciarse de manera objetiva si se han alcanzado o no. Asimismo, deben ser coherentes con los objetivos generales de la Política de Calidad de la empresa. Excepcionalmente, podrán establecerse otros objetivos de carácter cualitativo, tratando de tener para ellos indicadores lo más objetivos posibles.

Para cada uno de los objetivos se realiza una planificación documentada que incluye las actividades, recursos, plazos y responsables, para la consecución de los mismos.

Los objetivos del SGC se comunican a todos los departamentos de la empresa, en especial a los responsables de departamento y a las personas implicadas en su seguimiento y logro.

A lo largo del año se realiza el seguimiento del grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos fijados hasta llegar a su revisión final. Del seguimiento periódico de los objetivos se deja registro mediante un formato libre y se informa a Gerencia para que incluya su valoración en la "Revisión por la Dirección".

#### **4.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SGC**

La Gerencia de GESPREFOR se asegura que se define el cumplimiento de los requisitos del SGC y se mantiene la integridad del sistema de gestión mediante una planificación coherente y documentada, siempre que se produzcan cambios que le afecten.

Anualmente, durante el primer mes de cada año, se deberá realizar una planificación de la Calidad, que consistirá en registrar en un acta de formato libre la planificación de todas las actividades necesarias para que dicho cambio no afecte a la calidad de los productos o servicios que se fija mediante el sistema de Calidad, y siendo conservado por el Responsable de Calidad, por fecha y durante un mínimo de cuatro años, en las oficinas.

Se realiza una planificación ante situaciones como:

- Identificación de nuevos procesos o servicios necesarios para el SGC.
- Identificación de nuevos requisitos reglamentarios aplicables.
- Modificación en la estructura, organización o actividades de la empresa.
- Cambios significativos en la infraestructura de la empresa (equipos, instalaciones, etc.).

La planificación del SGC se realizará en el documento soporte que se considere más adecuado, y contendrá como mínimo información referente a: actividades a realizar,

plazos estimados, responsables, eficacia de las medidas a implantar, cambios a realizar en la documentación del sistema, etc. Este documento pasará a formar parte de la información documentada.

#### **4.5. COMUNICACIÓN INTERNA**

Teniendo en cuenta la importancia de una buena comunicación interna, Gerencia promueve sistemas eficaces de comunicación que puedan relacionar al personal de todos los niveles de la empresa. Para ello, delega en cada departamento de la consecución y desarrollo de la Política de Comunicación Interna, siendo este departamento responsable de llevar a cabo las acciones definidas. Por ello, hay varios medios de comunicación, desde mediante intranet, web, comunicaciones online entre todos los trabajadores, charlas, cursos, ...

De forma general, se puede definir que se realizan reuniones periódicamente con los responsables de departamento y, a su vez, éstos con el personal a su cargo, con objeto de transmitirse toda la información que pueda tener relevancia en el desarrollo de las actividades diarias. La periodicidad con la que se realizan estas reuniones difiere de unos departamentos a otros en función de sus necesidades. Además, teniendo en cuenta que los trabajadores están en el mismo centro de trabajo, la información entre los trabajadores es inmediata.

A la comunicación interna, GESPREFOR le da bastante importancia ya que, por las características de los servicios ofertados, los trabajadores de todos los servicios deben trabajar con mucha eficacia, dado que los servicios están estrechamente interrelacionados.

#### **4.6. COMUNICACIÓN EXTERNA**

Se considera primordial el seguir una política de comunicación externa común para toda la empresa y partes interesadas. La comunicación se realizará habitualmente mediante formato libre, tanto por escrito como verbalmente con las partes interesadas (proveedores externos, clientes y/o subcontratistas) o bien, mediante correo electrónico, mediante web, ...

Paralelamente, con una periodicidad mínima anual (año natural), se realizará una comunicación estandarizada que tenga como objetivo la satisfacción de la misma y la detección de posibles medidas de mejora a incluir en los objetivos. Información documentada: ESC-16-01; ID-CPEXT-01

#### **4.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Gerencia de GESPREFOR revisa como mínimo una vez cada año el SGC de la empresa, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas; así como el cumplimiento de los objetivos de Calidad, y la adecuación a sus posibles cambios.

La “Revisión por la Dirección” es un registro que contiene como información de entrada un análisis de los siguientes puntos:

- Cumplimiento de objetivos del SGC para el periodo analizado.
- Desempeño de los procesos, evolución de los indicadores y no conformidades detectadas.
- Resultados de auditorías internas y externas, así como su programación.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Medición de la satisfacción de los clientes y análisis de las reclamaciones.
- Análisis de datos de proveedores.
- Acciones de seguimiento de revisiones por gerencia previas, realización y eficacia de las acciones correctoras y preventivas surgidas de las revisiones anteriores.
- Propuestas y recomendaciones para la mejora.
- Cambios que pueden afectar al SGC.
- Retroalimentación del cliente, reclamaciones, quejas, encuestas,...
- Política de Calidad y objetivos.
- Estudio y actualización de las partes interesadas relevantes para GESPREFOR.

La revisión del sistema se registra en un Acta realizada, fechada y firmada por la Gerencia según formato libre, en la que se hace mención expresa las conclusiones, como mínimo, de los puntos antes detallados, entorno a la adecuación, mejora y

eficacia del sistema de GESPREFOR con respecto a la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015, a la Política de Calidad, los objetivos que fueron planteados, a la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

## **5. GESTION DE LOS RECURSOS**

La Gerencia de GESPREFOR es responsable de identificar las necesidades de recursos y de proporcionar los recursos adecuados, incluyendo las necesidades del personal, adecuadamente formado para dirigir y ejecutar las actividades derivadas del Sistema de Gestión de Calidad, así como mejorar continuamente su eficacia, consiguiendo un aumento de la satisfacción del cliente.

Debido a la interrelación entre nuestros departamentos, Gerencia se apoya en ellos para terminar de definir la idoneidad de los recursos necesarios.

Gerencia mantiene el compromiso de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para:

- Implantar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

Entre los recursos disponibles destacamos los recursos humanos y la infraestructura. Estos recursos se gestionan de forma eficiente con el fin de lograr un ambiente de trabajo adecuado, que permita optimizar, no solamente la economía del proceso, sino también la satisfacción de las personas.

### **5.1. RECURSOS HUMANOS**

#### **5.1.1. ASIGNACIÓN DEL PERSONAL**

Para el desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades definidas en el SGC, se asigna personal competente basándose en una educación, formación, habilidad y experiencia apropiadas. Especialmente para la realización de cualquier actividad de verificación como inspección, auditorías internas y, en general, cualquier actividad que afecte al SGC.

### 5.1.2. FORMACIÓN

GESPREFOR, mediante “**La formación del personal**”, ID-08-01, determina las necesidades de formación y adiestramiento, para poder proporcionar la formación adecuada a todo el personal.

Con esta medida se garantiza que el personal que realiza actividades que afectan a la Calidad cumpla con un perfil de formación establecido previamente.

Las acciones de formación desarrolladas, tanto interna como externamente, serán evaluadas por personal responsable y se conservarán los registros relativos a dicha formación.

### 5.2. INFRAESTRUCTURA

GESPREFOR dispone de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de sus productos, entendiendo por infraestructura las instalaciones, equipos productivos, así como servicios de apoyo (telecomunicaciones, mensajería, ...) para los casos en los que el cliente los demanda. Asimismo, la empresa tiene definidos planes de mantenimiento para todos aquellos equipos productivos, y relativos a los procesos administrativos como ordenadores y servidores, utilizados en los procesos y registra todas las operaciones a las que son sometidos con objeto de conocer su estado y capacidad de trabajo.

GESPREFOR identifica, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para todos los procesos de producción, incluyendo:

- espacio de trabajo e instalaciones asociadas;
- equipos para los procesos, (tanto hardware como software);
- servicios de apoyo, como instalaciones, transporte o comunicaciones;

Por estar interrelacionado con prevención de riesgos laborales y gestión de protección de datos; la siguiente información documentada se encuentra en el Sistema de Gestión de GESPREFOR de Prevención de Riesgos Laborales y protección de datos, respectivamente:

- Relación de equipos de trabajo incluyendo fabricante /marca/modelo; número de serie, Marcado CE, Instrucciones en castellano, adecuación al RD1215/97 y puesto de trabajo asociado a cada máquina.
- Autorización de uso de cada equipo para cada trabajador, incluyendo información y formación recibida al respecto.
- Relación de equipos de trabajo individual que recibe cada trabajador y la formación e información respecto a su uso.
- Evaluación de riesgos para cada puesto de trabajo y la de las instalaciones.

### **5.3. AMBIENTE DE TRABAJO**

Corresponde a Gerencia y a los responsables de departamento, determinar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo (factores humanos y físicos), a fin de crear un entorno adecuado que asegure la conformidad del producto / servicio que se presta al cliente. Para ello los responsables de departamento atienden las indicaciones realizadas por el personal y tratan de tomar las acciones de correctivas y de mejora que se estimen oportunas.

GESPREFOR identifica, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para todos los procesos de producción y administración, incluyendo lo siguiente:

- Ambiente de trabajo necesario, como temperatura, humedad, seguridad, ergonomía, iluminación, etc., para poder llevar a cabo el trabajo sin dificultades y posibles errores acarreados por estas. (Por estar interrelacionado con prevención de riesgos laborales, esta documentación se encuentra en el Sistema de Gestión de GESPREFOR de Prevención de Riesgos Laborales).
- Por el mismo motivo que se indica en el apartado anterior, se ha realizado la evaluación de riesgos psicosocial en cada puesto de trabajo. En este estudio se tiene en cuenta: la alternancia de tareas para reducir el estrés, la comunicación tanto horizontal como vertical, etc.

## **6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### ***PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO***

GESPREFOR planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto/servicio. Esta planificación se realiza inicialmente en términos generales, por ejemplo, planificaciones de formaciones más comunes a impartir y, se informa a los clientes. Paralelamente, tras solicitud de cada cliente (formación o LOPD), se puede realizar una planificación anual de las actuaciones a realizar para con el cliente, de tal manera que pueden coexistir ambas.

#### **6.1. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

##### **6.1.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO / SERVICIO**

GESPREFOR determina para todos aquellos productos que puede suministrar a los clientes, indicando las características de las diferentes formaciones atendiendo a lo siguiente:

- Requisitos especificados por el cliente, incluyendo necesidades formativas, plazos, actividades necesarias,....
- Requisitos especificados por las demás partes interesadas
- Requisitos no especificados expresamente por el cliente pero que son necesarios para la función y utilidad que se le va a dar al producto/servicio. Por ejemplo: convenio colectivo al que pertenecen, empresas que se lo solicitan, ...
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

Estos requisitos quedan identificados en las ofertas y conciertos realizados, así como en los propios pedidos de los clientes.

- GESPREFOR coteja que el proveedor está capacitado para impartir la formación requerida.
- GESPREFOR realiza un pedido a un proveedor, en formato libre, indicando el índice de formación que necesita y su duración. Toda formación se queda reflejada y contabilizada.

- Junto con cada recepción de formación, GESPREFOR recibe las hojas de firma de asistencia (en caso de ser presencial) o los informes de seguimiento que realiza el tutor de la formación (si es teleformación), también recibe las encuestas de satisfacción de los alumnos. Administración coteja toda la documentación para validarla, indicándolo en los archivos informáticos correspondientes.

### **6.1.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO / SERVICIO**

En el momento de la realización de un presupuesto y/o antes de que se acepte una oferta o se formalice un pedido, vinculantes para ambas partes, GESPREFOR revisa los requisitos identificados anteriormente para garantizar que:

- Los requisitos del cliente están debidamente identificados, definidos y documentados.
- Se han solucionado las posibles diferencias que pudieran surgir de la revisión de los mismos.
- GESPREFOR tiene la capacidad suficiente para cumplir con los requisitos especificados para el producto, tanto los definidos por la propia empresa como por el cliente.

Las modificaciones que se produzcan en el contenido de la documentación contractual serán revisadas y aprobadas por las mismas funciones que lo efectuaron inicialmente, y transmitidas a las áreas afectadas.

GESPREFOR organiza la formación tras el encargo del cliente y se identifica con el código de Acción Formativa/Grupo y se archiva la oferta por nombre de la empresa y CIF.

### **6.1.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Con el fin de mantener un flujo de información y comunicación eficaz entre el cliente y GESPREFOR, se han puesto en marcha los dispositivos necesarios para:

- Mantener a disposición del cliente información de productos ofrecidos.

- Informar, a requerimiento del cliente, del estado en que se encuentra su pedido.
- Analizar la información facilitada y que, a su vez nos sirve para mejorar los procesos incluidos en el SGC. En este concepto están incluidas las reclamaciones de clientes, cuyo tratamiento se describe en detalle en el procedimiento ID-05-01 “Control del producto y servicios no conforme”.

Es Gerencia quien realiza principalmente la comunicación con el cliente, sobre todo, cuando se detecta una no conformidad.

## 6.2. DISEÑO Y DESARROLLO

~~GESPREFOR no realiza diseño de las actividades formativas ya que si el cliente solicita una formación presencial, es el Formador externo quien elabora un índice, Gesprefor solicita la aprobación del mismo al cliente y, si este está de acuerdo, es Gesprefor quien da de alta la formación pero con las características acordadas entre formador y cliente.~~

~~Si es por Teleformación, Gesprefor compra la formación que previamente ha aprobado el cliente.~~

~~Esto se plasma en el diagrama de procesos de Gesprefor (ID-DF-02-01)~~

Se realiza diseño propio en los cursos formativos, en función de las necesidades y expectativas del cliente.

Los productos se desarrollan siguiendo un procedimiento sistemático que asegura que el producto final se adapta a las necesidades del cliente o la propia empresa, y que su elaboración es factible y está de acuerdo con la legislación vigente.

Para la elaboración del curso, Administración busca en el Listado de Proveedores el formador más adecuado, se le solicita un índice y se elabora una Ficha del Curso (ID-F-FC ONLINE; ID-F-FC PRES), siguiendo la legislación vigente. Los datos de esta ficha se envían al Cliente y si los acepta se da de alta el curso.

La Ficha del curso la guarda Administración físicamente e informáticamente junto con la documentación del curso. A cada Ficha se le da la misma nomenclatura que el curso.

### **6.3. COMPRAS**

La sistemática para las compras y la evaluación de los proveedores se describe en detalle en ID-02-01 "Evaluación de proveedores externos". De forma general se especifican a continuación algunas de las actividades más importantes.

#### **6.3.1. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

Las materias primas, componentes y servicios que afectan a la calidad y seguridad de los productos y servicios que GESPREFOR ofrece a sus clientes son suministrados por proveedores que garantizan un satisfactorio nivel de calidad y de seguridad de la información, cumpliendo normativa vigente.

Debido a que la empresa cuenta con nueve años de experiencia, no se ha realizado una evaluación inicial de proveedores, ya que cuenta con un histórico tanto de proveedores como de pedidos por año natural.

Todos los proveedores nuevos son evaluados inicialmente para conocer el producto que suministran, su organización, su capacitación y su capacidad para cumplir con los requisitos que se establecen en los pedidos de compra. Asimismo, periódicamente son sometidos a una evaluación continua basada en las incidencias habidas durante el periodo considerado. Con el paso de los años, se ha ido realizando una selección de los proveedores externos con los que GESPREFOR trabaja. Se dispone de un registro informatizado anual, de los proveedores externos con los que se ha trabajado y la cuantía en la que se ha realizado. Dicho registro (~~Fichero actualizado de proveedores~~) **(IPE-3-01-LISTADO PROVEEDORES)** es Administración quien lo mantiene actualizado.

Los proveedores aprobados figuran en un listado que se actualiza permanentemente y ~~del que disponen todas las personas responsables de realizar las compras.~~

### **6.3.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS**

Los pedidos de compra se realizan de modo que quede establecido el pedido al proveedor con todos los datos necesarios, así como los requisitos aplicables. Todos los pedidos antes de su difusión son aprobados por Gerencia para comprobar que responden adecuadamente a las necesidades de la empresa.

Las incidencias derivadas del incumplimiento de los requisitos establecidos en los pedidos se documentan o se registra directamente en incidencias, junto con el resto, se gestionan intentando mantener en lo posible una actitud de colaboración con los proveedores, sugiriéndoles cuando es necesaria la toma de acciones de mejora.

### **6.3.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

Los productos/servicios comprados se verifican a su recepción para asegurar su conformidad con los requisitos definidos en el pedido. En el Diagrama de flujo "ID-DF-02" se muestra el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Las deficiencias encontradas en recepción son registradas de manera que permiten realizar periódicamente un análisis de la eficacia del proveedor (evaluación continua).

Siempre que se establece contractualmente, el cliente puede verificar el producto subcontratado para comprobar su conformidad con los requisitos especificados.

En la empresa no se autoriza la salida de ningún producto hasta que se hayan realizado satisfactoriamente todas las acciones especificadas en los procedimientos.

## **6.4. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **6.4.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN**

Con objeto de realizar la prestación de los servicios bajo condiciones controladas, GESPREFOR dispone del programa, en las que se asocia cada cliente con la acción formativa contratada y el estado en el que se encuentra.

GESPREFOR dispone de:

- Información que describe las características del producto/servicio
- Infraestructura y medios productivos necesarios para prestar adecuadamente los servicios de formación.

La ejecución de las diferentes actividades es registrada documentalmente de modo que pueda permitirse el conocimiento del estado de las mismas, del cumplimiento de lo planificado y de las no conformidades detectadas, permitiendo así el seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos.

#### **6.4.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y SERVICIO PRESTADO**

Existen procesos cuyos resultados no pueden garantizarse mediante los métodos usuales de inspección, o procesos en los que las deficiencias sólo se ponen de manifiesto una vez utilizado el producto. Estos procesos deben ser identificados estableciendo para ellos medidas especiales de control para asegurar que se realizan según los requisitos y normas aplicables. Cuando se realizan procesos especiales, se dispone de:

- Perfil a cumplir por el personal que realiza dichos procesos.
- Sistemática para la realización del proceso en alguno o varios de los siguientes servicios: bonificaciones de las formaciones a cargo de Seguridad Social, formaciones regladas del convenio del Metal o de la Construcción.

Estos procesos estarán calificados desde el momento en que el personal que los realiza cumpla con los perfiles establecidos y el proceso de realización cumpla con la sistemática descrita en la documentación.

De todos modos, indicar que la mayoría de situaciones pueden ser supervisadas previamente, tanto físicamente antes de la salida del producto desde las instalaciones de GESPREFOR como telemáticamente mediante sistemas informáticos.

#### **6.4.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

GESPREFOR en el “Procedimiento de identificación y trazabilidad de los productos”, el ID-10-01, establece la identificación del producto desde la oferta, durante la impartición de la formación hasta la entrega de la documentación del cierre del curso.

La identificación de los productos se establece de modo que no se puedan producir confusiones en el desarrollo del mismo, identificando cada sesión formativa con las características de la misma, el cliente, alumnos y las fechas en las que se ha realizado la formación.

Asimismo, desde la apertura de la acción formativa hasta el cierre del curso, se puede conocer el estado en que se encuentra el mismo.

#### **6.4.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

La actividad productiva que desarrolla actualmente GESPREFOR contempla la posibilidad de que el cliente pueda suministrar productos propios (manuales, videos, ... específicos facilitados por el cliente) para que Gesprefor realice la acción formativa. Por este motivo, el material se considera propiedad del cliente cuando este así lo expresa.

En caso de que el producto suministrado sufra algún deterioro, pérdida o sea inapropiado para el uso previsto, se emitirá un informe de no conformidad y se le comunicará al cliente para buscar una solución conjunta y tomar las acciones oportunas.

#### **6.4.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

La sistemática de embalaje del producto se ha definido en función del tipo de producto, su destino y el medio de transporte utilizado para entregárselo al cliente.

La entrega del producto al cliente se realiza tanto a través de medios propios como mediante transportistas contratados por el cliente o GESPREFOR. En ambos casos se toman las medidas adecuadas para que el producto sea suministrado en óptimas condiciones.

## **6.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Por las características de los equipos de que dispone Gesprefor, no se realizan calibraciones o verificaciones propiamente dichas. Si bien es cierto, que periódicamente se realiza un control del correcto funcionamiento tanto de software como de hardware de Gesprefor. Estas actuaciones se realizan mediante un proveedor. **Por lo tanto, no se aplica el punto 7.1.5 de la Norma ISO 9001-2015.**

## **7. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

GESPREFOR ha establecido métodos descritos en este capítulo para el seguimiento, medición, análisis y mejora de sus procesos, productos y servicios para:

- demostrar la conformidad del producto;
- asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad;
- mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

### **7.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **7.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para conocer la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y expectativas, GESPREFOR cuenta con varias herramientas, entre ellas remite a los clientes las encuestas de satisfacción tras la acción formativa impartida, además se valora también mediante una atención personalizada al cliente, que se tiene de forma continua, y las reclamaciones de cliente recibidas.

Con los valores obtenidos en las encuestas se obtiene una media para cada encuesta, y con éstas una media global de la satisfacción de los clientes. La información obtenida, junto con las reclamaciones recibidas y las propuestas de mejora de los clientes y partes interesadas, es analizada por Gerencia en la “Revisión por la Dirección” y sirve de base para la toma de acciones que permitan una mejora de la satisfacción de los clientes.

#### **7.1.2. AUDITORÍA INTERNA**

GESPREFOR realiza auditorías internas de producto y proceso que planifica al inicio de cada año, para asegurar que el SGC cumple con los requisitos de las normas de

referencia y los propios establecidos por la organización y para verificar que el SGC se mantiene implantado de manera eficaz.

Las auditorías se planifican teniendo en cuenta la naturaleza y la importancia de la actividad a auditar. No obstante, se programan de manera que anualmente se auditen todos los puntos de las normas que son de aplicación en la empresa.

Las auditorías internas las realiza personal independiente de las actividades auditadas y con una calificación definida.

Los resultados de la auditoría se registran y se dan a conocer a los responsables afectados, quienes definen las acciones correctivas que permiten subsanar las no conformidades encontradas. El Responsable de Calidad realiza el seguimiento de la aplicación y eficacia de las acciones tomadas.

La valoración de los resultados de las auditorías por parte de Gerencia forma parte de la "Revisión del SGC".

En el procedimiento ID-07-01 "Realización de auditorías internas" se describe la sistemática para la planificación y desarrollo de las auditorías internas.

### **7.1.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

El SGC implantado, está organizado por procesos. Para los procesos de realización, se definen indicadores que permitan medir la eficacia de los mismos, y en los casos en los que se dispone de datos históricos se han definido unos valores límite, dentro de los cuales la empresa considera que el proceso está alcanzando los resultados previstos.

Periódicamente se realiza el seguimiento de dichos indicadores, y se realizan las correcciones y las acciones correctivas que se consideren oportunas.

Para los procesos, su seguimiento se lleva a cabo mediante las auditorías internas y con el análisis que se realiza en la Revisión por la Dirección.

#### **7.1.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

GESPREFOR establece en los documentos del SGC las inspecciones a realizar en las diferentes fases del proceso productivo, mediante las cuales se asegura la conformidad del producto/servicio.

Los resultados de las inspecciones de los productos/servicios son registrados y archivados de una forma trazable con referencia al producto objeto de las mismas, identificando de forma clara y completa la conformidad o no conformidad del mismo.

##### **Inspección en recepción**

Como ya se ha indicado en este manual, todos los productos que se reciben (física o informáticamente) se inspeccionan para verificar que cumplen los requisitos especificados en los pedidos. Si bien es cierto que, como se ha comentado anteriormente, es frecuente que los manuales acordados se entreguen directamente en las instalaciones del cliente para realizar las acciones formativas.

##### **Inspección en proceso**

Durante el proceso de montaje se inspeccionan en cada una de las fases por las que pasan de acuerdo con los planes y pautas de control establecidos. Ante no conformidades del producto, este se re-inspecciona siguiendo los mismos criterios definidos inicialmente.

En caso de mejoras del software, la metodología es la misma.

##### **Supervisión final**

En GESPREFOR no se autoriza la realización de ninguna acción formativa o implantación de LOPD hasta no obtener la validación definitiva del cliente. La supervisión final del producto, según lo definido en el plan de control correspondiente, nos permite asegurar que el producto terminado cumple con las exigencias de nuestro cliente, ya que es el propio cliente quien participa en esta validación.

## **7.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.**

Se entiende como “no conformidad”, la situación en la que no se cumple alguno de los requisitos especificados, tanto en lo que concierne al producto o servicio, como a cualquier actividad o proceso contemplado en el SGC.

Cuando se detecta una no conformidad o reclamación de cliente, se toman las acciones oportunas para darle solución, manteniendo registro de las mismas. Todas estas se registran con la finalidad de hacer un seguimiento de la misma.

GESPREFOR tiene definido un procedimiento para la identificación y tratamiento de los productos/servicios que no cumplan los requisitos especificados (ID-05 “Control de productos y servicios No Conformes”).

## **7.3. ANÁLISIS DE DATOS**

El SGC implantado en GESPREFOR proporciona datos relacionados con:

- La satisfacción de los clientes.
- La conformidad del producto con los requisitos especificados.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones tanto correctoras como de mejora.
- Los proveedores.
- El control de los peligros y los riesgos laborales.

El Responsable de Calidad de GESPREFOR determina cuáles son los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para evaluar dónde puede llevarse a cabo la mejora continua.

Entre estos datos se encontrarán, los generados por el resultado del seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, de las auditorías internas, de los procesos y de los productos.

Esta información es analizada en la Revisión por la Dirección, para identificar aquellos aspectos en los que pueden definirse acciones que mejoren la eficacia del SGC.

## **7.4. MEJORA**

### **7.4.1. MEJORA CONTINUA**

La Gerencia de GESPREFOR está implicada en la mejora continua del SGC, para ello dispone de las siguientes herramientas para conseguir el proceso de mejora continua:

- Despliegue de la Política de Gestión de Calidad.
- Establecimiento y seguimiento de los Objetivos del SGC.
- Análisis de los resultados de las auditorías realizadas.
- Análisis de los datos y seguridad de los mismos.
- Acciones Correctoras y de mejora.
- Revisión por la dirección.

Estas herramientas se describen en los procedimientos que componen el SGC.

### **7.4.2. ACCIÓN CORRECTIVA**

Ante problemas graves o repetitivos detectados en los procesos, productos y en el SGC, normalmente a través del registro de las no conformidades, las reclamaciones de clientes y el resultado de las auditorías internas, la empresa define acciones correctivas para darles un tratamiento eficaz.

Se estudian las causas que pueden motivar el problema y se toman las acciones necesarias para eliminarlas, asignando en la medida de lo posible responsables y plazos de ejecución.

El cierre de las acciones corresponde, según el caso, al Responsable de Calidad, una vez que se ha comprobado su ejecución y su eficacia.

El proceso de gestión de acciones correctivas se describe en ID-04-01 "Control de Acciones Correctoras y de Mejora".

### **7.4.3. ACCIÓN DE MEJORA**

Las acciones de mejora pueden ser comunicadas por trabajadores de Gesprefor, formadores y clientes principalmente, aunque también por cualquier otra parte interesada. En tal caso, el trabajador que lo ha recepcionado, lo comunica a Gerencia

y lo registra. Del mismo modo que con las incidencias (no conformidades, reclamaciones de cliente), se realiza un seguimiento y planificación de las actuaciones, indicando el tiempo total en el desarrollo de la mejora.

El proceso de gestión de estas acciones se describe en el procedimiento ID-04-01 “**Control de Acciones Correctoras y de Mejora**”.

### **7.5. CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD**

Todos los registros del SGC que nos sirven para demostrar la conformidad con los requisitos específicos y el funcionamiento eficaz del Sistema, están identificados y nos aseguramos de que su archivo y manipulación garantice su legibilidad y fácil recuperación, evitando su pérdida.

Los registros se mantienen sobre formularios propios o ajenos y el entorno utilizado para su archivo permite su conservación y acceso fácil, evitando su deterioro o pérdida.