

PLAN DE CALIDAD N° 2

CONSTRUCCIÓN E INSTALACIONES INDUSTRIALES

0. Índice

0. Índice.....	2
1. Introducción.....	3
2. Objeto y Campo de Aplicación	3
2.1. Objeto.....	3
2.2. Campo de Aplicación	3
3. Requisitos.....	4
3.1. Requisitos Generales.....	4
3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos	4
3.2.1. Relacionados con la Actividad.....	4
3.2.2. Seguridad e Higiene	4
3.2.3. Ambientales	5
3.2.4. Protección de Datos	5
4. Dirección y Recursos Humanos	5
4.1. Responsabilidad de la Dirección.....	5
4.2. Recursos Humanos.....	6
5. Infraestructura	6
5.1. Instalaciones/Almacén	6
5.2. Equipos	7
6. Mantenimiento y Limpieza.....	7
6.1. Mantenimiento.....	8
6.2. Limpieza.....	8
7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio	8
7.1. Gestión Comercial.....	8
7.1.1. Construcción	8
7.1.2. Instalación.....	8
7.2. Atención al Cliente	9
7.2.1. Construcción	9
7.2.1. Instalación.....	10
7.3. Diseño y Desarrollo.....	10
7.4. Compras. Almacenamiento.....	10
7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio.....	12
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	12
7.5.2. Conservación y Entrega	13
7.5.3. Trazabilidad.....	14
7.5.4. Servicio Posventa.....	14
8. Análisis de Datos y Mejora Continua.....	15

1. Introducción

El presente Plan de Calidad describe el conjunto de acciones que se deben afrontar para la mejora de la calidad de los sectores de la construcción e instaladores industriales, teniendo como objetivos principales el aumento de la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

Los planes de calidad se conciben con el fin de proporcionar a las organizaciones una herramienta eficaz que permita aumentar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de la gestión de los procesos internos. Para lograr este objetivo se definen una serie de cláusulas cuyo cumplimiento por parte de la empresa traerá consigo una mejora de la calidad en los procesos, con la finalidad de ofrecer productos y servicios de alto valor añadido para el cliente.

Los planes de calidad establecen los requisitos mínimos que deben cumplir aquellas organizaciones comprometidas con la calidad que deseen la utilización de la marca "Melilla Calidad", con el correspondiente reconocimiento público por parte de los organismos competentes. Por ello, es necesario que la adopción de un plan de calidad responda a una decisión estratégica de la dirección, que fomente una cultura de calidad en el seno de la organización como elemento competitivo y diferenciador.

La implantación del presente plan de calidad supone un paso hacia la implantación de sistemas de gestión de la calidad más completos (sobre todo a nivel documental) y está en línea con la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001: 2000.

2. Objeto y Campo de Aplicación

2.1. Objeto

El objeto del presente plan es establecer las acciones a realizar por las organizaciones para la mejora continua de la calidad. Asimismo, el plan proporciona a nivel sectorial un punto de referencia hacia el que evolucionar en materia de calidad.

Los objetivos del presente plan son:

- Asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
- Aumentar la calidad global que prestan las organizaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Orientar a las organizaciones en la gestión de los procesos internos y fomentar su desarrollo en materia de calidad.
- Definir los mínimos de calidad exigibles a una organización del sector para la utilización de la marca "Melilla Calidad".

2.2. Campo de Aplicación

Este plan se aplica a cualquier organización perteneciente al sector especificado y que desarrolle su actividad en la Ciudad Autónoma de Melilla.

La implantación de todas las cláusulas descritas es requisito indispensable para la obtención de la marca "Melilla Calidad" de la Ciudad Autónoma, no obstante algunas de

las mismas pueden ser de *no aplicación* en situaciones particulares y siempre justificadas. La exclusión de algunas cláusulas quedará excepcionalmente justificada cuando la omisión de las mismas no altere la capacidad de la organización para suministrar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente.

Dichas excepciones deberán ser debidamente fundamentadas y estar documentadas.

3. Requisitos

3.1. Requisitos Generales

- A. Desarrollar la actividad empresarial en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- B. Pertener al sector del presente plan.

3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos

3.2.1. Relacionados con la Actividad

- a) Tener al corriente los impuestos relativos a los trabajadores IRPF y Seguridad Social. Cumplir las obligaciones fiscales respecto a los empleados.
- b) Tener al corriente las declaraciones de IPSI.
- c) Tener al corriente el IAE y el Impuesto de Sociedades.
- d) Tener la licencia de apertura y todos los permisos a nivel nacional o local que le sean de aplicación.
- e) Cumplir la normativa específica aplicable al sector. Disponer de dicha normativa, además de un mecanismo eficaz para actualizarla y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.
- f) Cumplir las Ordenanzas aprobadas por la Ciudad Autónoma de Melilla. Disponer de dichas Ordenanzas, además de un mecanismo eficaz para actualizarlas y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.
- g) *Sector Construcción*: Libro de Subcontratación en orden, al día y con arreglo a las disposiciones contenidas en la Ley 32/2006, de 18 de julio y Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto.

3.2.2. Seguridad e Higiene

- a) Cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- b) Debe existir un sistema de gestión que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes, y en general se debe cumplir la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- c) Se debe prestar una especial atención a las instalaciones que pueden presentar un riesgo mayor como aparatos a presión, instalaciones eléctricas, etc., y asegurar que cumplen los requisitos legales de protección y seguridad.
- d) Debe existir un plan de evacuación para los casos de emergencia.

- e) La organización debe disponer de un listado de los números de teléfono de emergencia a disposición de todos los trabajadores.
- f) El establecimiento debe estar equipado con todo lo necesario en materia de seguridad de las instalaciones (extinción de incendios, señalización, protección, etc.). Se debe definir un plan específico de mantenimiento preventivo de los equipos de seguridad y mantener registros físicos de su cumplimiento.
- g) El establecimiento debe contar, al menos, con un botiquín de primeros auxilios y tener prevista una rápida evacuación al centro sanitario más próximo en caso de producirse alguna emergencia médica.

3.2.3. Ambientales

- a) La Dirección del establecimiento debe definir un plan de buenas prácticas dentro del cual se debe incluir toda aquella normativa ambiental que le sea de aplicación.
- b) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa ambiental referente a mercancías y residuos tóxicos y peligrosos y envases que le sea aplicable.
- c) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa referente a residuos asimilables a urbanos que le sea aplicable.

3.2.4. Protección de Datos

Con respecto a los ficheros de datos de carácter personal, la organización debe adoptar las medidas de seguridad exigibles (nivel básico, medio o alto) que garanticen la seguridad de los mismos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

4. Dirección y Recursos Humanos

4.1. Responsabilidad de la Dirección

La dirección de la organización tiene la responsabilidad de crear una cultura basada en la calidad de los productos y servicios que suministra. Para ello debe:

- a) Redactar una política de calidad, darla a conocer a todos los miembros de la organización y fijar unos objetivos en materia de calidad.
- b) Asegurar la disponibilidad de los recursos, tanto humanos como técnicos, para el cumplimiento de las acciones del presente plan.
- c) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a todas las personas de la organización y controlar que sean entendidas.
- d) Proporcionar al personal de la organización la formación necesaria para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes son satisfechas.
- e) Establecer los mecanismos de control necesarios para verificar que las acciones del presente plan son llevadas a cabo de forma adecuada.
- f) Definir y comunicar el organigrama de la organización, aprobado por la dirección.

- g) Conocer, recopilar, controlar, actualizar y cumplir estrictamente toda la normativa, legislación y Ordenanzas de la Ciudad Autónoma de Melilla que resulte de aplicación a la actividad desarrollada por la Organización, Mantener registros de ese control.

4.2. Recursos Humanos

La organización debe asegurar una gestión adecuada de los recursos humanos basada en la formación del personal y el compromiso con la calidad. En concreto la organización debe realizar las siguientes acciones:

- a) Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades de cada persona.
- b) Definir los requisitos mínimos de formación de los responsables de la organización. Mantener registros que acrediten el cumplimiento de dichos requisitos.
- c) Detectar y documentar las necesidades formativas del personal y proporcionarle la formación adecuada para asegurar la capacidad operativa y técnica de la organización.
- d) Asegurar la formación de los empleados en materia de calidad según la Convocatoria de Planes de Formación para trabajadores y empresarios de Pymes (Proyecto Formativo Tipo1).
- e) Mantener registros de las acciones formativas realizadas por las personas de la organización (certificados de asistencia, aprovechamiento, etc.).
- f) Evaluar las acciones formativas que se realicen para determinar su eficacia.

5. Infraestructura

La organización debe proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para asegurar la calidad en el suministro de sus productos y servicios. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

5.1. Instalaciones/Almacén

- a) La amplitud de las instalaciones debe ser suficiente para gestionar los productos y equipos empleados por la organización de forma que se garantice su seguridad, protección y conservación en las condiciones adecuadas para su aplicación.
- b) Las instalaciones deben ser adecuadas para la manipulación, almacenamiento y conservación de los productos y equipos.
- c) La iluminación de las instalaciones debe ser suficiente para la visualización e identificación clara de todos los productos y equipos.
- d) La distribución de las instalaciones y/o almacén debe asegurar la accesibilidad a todos los productos almacenados, así como a los extintores, salida de emergencia y otros elementos de seguridad.
- e) Las instalaciones deben estar debidamente acondicionadas para la entrada y salida de los productos y equipos (rampas de acceso, elevadores, etc.).

- f) Se debe, en caso necesario, distinguir entre lugares de paso para personas y para vehículos, así como señalizar cada uno de ellos.
- g) Las diferentes zonas de almacenamiento de productos, si existen, deben estar perfectamente definidas y señalizadas.
- h) Se debe disponer tanto en almacén, como en la obra de un lugar separado y señalizado inequívocamente para los productos no conformes.
- i) Se debe disponer de un lugar confortable y acondicionado para atender correctamente al cliente.
- j) Las instalaciones y obras deben disponer de los medios necesarios (barreras de protección, tapas, señalizaciones, etc.) para prevenir accidentes laborales según la normativa vigente.
- k) Las instalaciones deben asegurar que la documentación de los proyectos está archivada, protegida y conservada de manera que se posibilite su orden, buen estado y legibilidad.
- l) *Instalación y Montajes*: Se debe disponer de un taller para efectuar reparaciones de productos.

5.2. Equipos

- a) Los equipos de trabajo deben ser suficientes y adecuados para asegurar la capacidad de la organización para el suministro de sus productos y servicios en las condiciones pactadas con el cliente.
- b) Se debe asegurar la existencia de equipos de medida y ensayo para la realización de los controles de inspección determinados en la normativa vigente o bien subcontratar el servicio a una entidad que asegure el cumplimiento de los ensayos en las condiciones establecidas.
- c) Se debe disponer de equipos y programas informáticos adecuados para la planificación y control de proyectos, y en caso necesario, programas técnicos para el control de calidad. Se deben realizar copias de seguridad a intervalos determinados y razonables de los datos informáticos y proteger dichas copias de seguridad frente a posibles acontecimientos (incendios, inundaciones, etc.).
- d) Todos los equipos de construcción, manutención, de medición y ensayo, informáticos, o de cualquier otro tipo deben estar perfectamente identificados y registrados, con sus operaciones de mantenimiento y frecuencia.
- e) Se debe disponer de un sistema de señalización inequívoca para los equipos no conformes.
- f) Los trabajadores deben disponer del equipamiento personal de seguridad establecido en la ley de prevención de riesgos laborales.

6. Mantenimiento y Limpieza

La organización es responsable de la correcta limpieza y mantenimiento del establecimiento de tal manera que cumpla con las expectativas del cliente y con la normativa vigente en cuanto a higiene de los alimentos e instalaciones.

6.1. Mantenimiento

- a) Los equipos de manutención, de seguimiento y medición, informáticos, o de cualquier otro tipo deben seguir las operaciones específicas de mantenimiento y calibración indicadas por el instalador o fabricante en las frecuencias determinadas. Se deben documentar las operaciones de mantenimiento mediante registros (si se subcontrata el servicio, bastará con los justificantes del proveedor).

6.2. Limpieza

- a) Las instalaciones deben ser mantenidas limpias y en buenas condiciones. Debe mantenerse un buen ambiente en las instalaciones (ventilación, olores, etc.).
- b) En general, los productos y equipos deben permanecer limpios, protegidos y en condiciones favorables para su conservación.

7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.1. Gestión Comercial

La organización debe disponer de los medios necesarios para asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en los procesos derivados de la gestión comercial. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

7.1.1. Construcción

- a) Los presupuestos deben detallar de forma desglosada los conceptos relacionados con la construcción: pliego de condiciones, detalle de calidades, garantía de los materiales y en general, cualquier información que sea de interés para el cliente.
- b) Los presupuestos de los proyectos deben quedar registrados por escrito, ser autorizados antes de su presentación y archivados posteriormente.
- c) Se debe describir y establecer un procedimiento documentado que especifique el proceso de elaboración, revisión y presentación de los presupuestos al cliente.
- d) La organización debe ceñirse a la memoria de calidades de cada proyecto y disponer de catálogos o muestrarios con información detallada de los productos a emplear a disposición del cliente.

7.1.2. Instalación

- a) La gestión comercial debe tener un soporte informático que sustente los procedimientos que de ella se derivan (elaboración de ofertas y presupuestos, registro de pedidos, etc.).
- b) La organización debe disponer de catálogos de productos y servicios (propios o de proveedores) a disposición del cliente. Información que puede ser necesaria en los catálogos (dependiendo de las características del producto):
 - Identificación del artículo.
 - Breve descripción.

- Fotografía o imagen detallada.
 - Calidades.
 - Funciones.
 - Dimensiones (pequeño plano o croquis, si es necesario).
 - Precio.
 - Descuento y/o promoción.
 - Precio anterior (en caso de promoción, si se desea).
- c) En caso de que proceda, se deben planificar y controlar las visitas a los clientes.
- d) Los presupuestos deben quedar registrados por escrito, ser autorizados y archivados posteriormente. Los presupuestos deben mostrar con detalle los conceptos ofertados, las características y el periodo de validez.
- e) La organización debe disponer de una política clara de promociones y descuentos para las temporadas que considere. Las promociones deben especificar el periodo de la oferta, los productos promocionados, el tipo de descuento, el precio y en general, cualquier dato de interés para el cliente.
- f) Las facturas deben detallar de forma desglosada todos los conceptos relacionados con los productos y servicios suministrados por la organización.
- g) Los contratos deben quedar registrados por escrito (o informáticamente). Se le debe entregar al cliente un justificante o copia del contrato realizado.
- h) Se deben ofrecer distintos medios de pago e informar fielmente al cliente de las ventajas e inconvenientes de los mismos. Se debe ofrecer la posibilidad de financiar las compras en cómodos plazos.
- i) Se debe informar al cliente de las operaciones de mantenimiento que precisa el producto.

7.2. Atención al Cliente

La organización debe asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en lo relativo a la atención y trato personal. En concreto se deben satisfacer los siguientes puntos:

7.2.1. Construcción

- a) Los trabajadores deben de mantener una presencia personal adecuada (higiene y vestuario), considerándose recomendable la uniformidad del vestuario de los empleados.
- b) El personal de la organización que trate con el cliente debe disponer de una tarjeta o documento de identificación que le acredite.
- c) El trato del personal de la organización con el cliente debe ser cordial y amable en todos los casos. La dirección debe contemplar la atención y el trato al cliente en la política de calidad.

- d) El personal debe asesorar fielmente al cliente de las características, ventajas e inconvenientes de los productos y sus calidades. Para ello, la dirección debe asegurar la formación y conocimiento del personal de los productos suministrados por la organización.
- e) Se debe asegurar la capacidad de la organización para atender al cliente de acuerdo con sus expectativas y necesidades (rapidez y atención en resolución de reclamaciones, etc.).
- f) Los responsables de la organización deben de ser accesibles al cliente en caso de que éste lo requiera.
- g) La atención al cliente se debe realizar por igual a todos los clientes, sin preferencias ni discriminaciones.
- h) La organización debe poner a disposición del cliente las hojas oficiales de reclamaciones, así como un cartel de información que así lo indique. Si el cliente no hace uso de las hojas oficiales, la organización debe documentar las reclamaciones y atenderlas de forma rápida y eficaz.
- i) Se deben documentar las acciones correctivas emprendidas ante las reclamaciones y hacer un seguimiento de las mismas para determinar su eficacia.
- j) El cliente debe ser informado con la antelación suficiente de cualquier circunstancia anómala o modificación de las condiciones pactadas con el mismo (plazos de entrega, calidad de los productos, etc.). Se deben documentar dichas modificaciones.

7.2.1. Instalación

- k) El personal encargado de la instalación de los productos debe avisar al cliente con la suficiente antelación en caso de imposibilidad para acudir a la hora concertada. Se debe registrar por escrito la demora o el aplazamiento y los motivos del mismo para su posterior análisis.

7.3. Diseño y Desarrollo

- a) Cualquier modificación del proyecto debe respetar las condiciones acordadas con los adquirentes del edificio o construcción, o inmueble donde se realiza la instalación y en ningún caso, deben suponer una rebaja de la calidad. Se deben documentar las modificaciones realizadas.
- b) Se debe hacer una validación de que la construcción/ instalación realizada cumple con las especificaciones proyectadas, antes de la entrega al cliente. Estas validaciones deben quedar registradas por escrito.

7.4. Compras. Almacenamiento

Aprovisionamiento

- a) La organización debe evaluar y seleccionar a sus proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Estos requisitos deben estar documentados así como la evaluación de los proveedores.
- b) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores mediante registros físicos de las incidencias o no conformidades en las que incurran.
- c) Las órdenes de compra deben contener la información necesaria para identificar el producto y las características de la compra. Información que puede ser necesaria (dependiendo de las características del producto):
 - Código.
 - Descripción.
 - Unidades.
 - Unidad de medida.
 - Precio unitario y total.
 - Requisitos mínimos para la aceptación del producto.
 - Datos que permitan conocer la trazabilidad y/o procedencia del producto, en caso de que sea necesario.
 - Cualquier otro requisito o característica que pueda afectar a la calidad de los productos adquiridos (materiales, acabados superficiales, complementos, etc.).
- d) Debe existir al menos una persona nombrada por la dirección (que puede ser ella misma) que tenga entre sus funciones la gestión del aprovisionamiento y la autorización de las compras.
- e) Los documentos de compra deben quedar registrados físicamente (o informáticamente) y ser autorizados por el responsable de compras.
- f) La gestión del aprovisionamiento debe tener un soporte informático que sustente los procedimientos que de ella se derivan (pedidos de compra, recepción y entrada de la mercancía, actualización del inventario, etc.).

Recepción

- a) La organización debe documentar los controles que se deben realizar a la entrada de la mercancía y asegurar que dichos controles son llevados a cabo por personal suficientemente cualificado.
- b) Debe quedar constancia física de que los controles correspondientes se han realizado y de que la entrada del producto se ha autorizado (mediante un impreso de autorización de entrada, firmando el albarán, etc.).
- c) Los productos que no superen los controles de entrada deben ser identificados de forma inequívoca y separados de los productos conformes, para evitar su uso indebido.

- d) *Construcción*: Se debe describir y establecer un *procedimiento documentado* que especifique el proceso de recepción de los materiales.
- e) *Construcción*: En los casos que sea necesario, la organización debe controlar y registrar la trazabilidad (origen y/o procesos por los que ha pasado previamente) del producto en la recepción.

Almacenamiento

- a) El almacenamiento se debe realizar, en la medida de lo posible, siguiendo criterios de economía de desplazamientos y accesibilidad.
- b) El almacenamiento de los productos debe ser realizado con los equipos y medios adecuados para la manipulación del producto.
- c) Los productos almacenados deben estar identificados por medios apropiados y entendibles por todo el personal de la organización.
- d) Siempre que las características del sector no lo impidan, el almacén debe funcionar bajo el sistema FIFO (First In First Out); es decir, que se deben utilizar primero aquellos materiales que lleven más tiempo almacenados.
- e) A mitad del año se debe realizar un muestreo de inventario del 10% de las referencias para validar el inventario permanente del sistema informático. Se debe documentar el muestreo y corregir las desviaciones encontradas. Si las desviaciones son elevadas se debe proceder a realizar un inventario del 100% de las referencias, documentarlo y corregir las desviaciones.
- f) *Construcción*: El almacenamiento de los materiales en la obra debe asegurar el perfecto estado de conservación de los mismos para su correcta aplicación.

7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto o del servicio, según proceda (ver apartado 7.1).
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) el uso del equipo apropiado (ver apartado 5),
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición (ver apartado 6.1.).
- e) la implantación del seguimiento y de la medición (ver apartado 8), y

- f) la implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (ver 7.5.2 y 7.5.4).

La organización debe asegurar la calidad y el cumplimiento de los requisitos legales en las sucesivas fases del proceso de construcción/ instalación. Concretamente:

- a) Se debe comprobar que el promotor o particular del proyecto cumple con los requisitos administrativos y tiene las autorizaciones pertinentes.
- b) Se deben planificar y controlar los plazos de ejecución de la obra/ instalación. Se deben registrar por escrito los incumplimientos de los plazos en los que se incurra, tomar las medidas oportunas y hacer un seguimiento de las mismas.
- c) Se debe describir y establecer un procedimiento documentado que especifique el control de la documentación de la obra/ instalación.
- d) Se debe recopilar, proteger y archivar en el curso del trabajo toda la documentación que se elabora para la ejecución del proyecto. Las órdenes, instrucciones e incidencias de la obra/ instalación deben registrarse por escrito.
- e) Se debe describir y establecer un procedimiento documentado que especifique el proceso de ejecución y control de la obra/ instalación (revisiones, etc.).
- f) Para cada obra/ instalación se deben determinar los puntos críticos de inspección (PPI) para su validación final (ver 7.3).

Nota: Los proyectos de mantenimiento deben seguir los mismos criterios de calidad que los dispuestos para los de nueva construcción, en los términos que sea aplicable.

7.5.2. Conservación y Entrega

A. Construcción

- a) Se debe asegurar que el cliente tiene conocimiento escrito de las operaciones de mantenimiento y conservación de las que se responsabiliza con la adquisición del inmueble.
- b) Se debe describir y establecer un procedimiento documentado en el que se especifique el proceso de entrega de la construcción al cliente o promotor, y la consigna de las actas correspondientes.
- c) Se debe entregar una copia del Libro del Edificio al propietario de la construcción o, en caso de un edificio de viviendas, al presidente de la comunidad de propietarios (también a cualquier propietario que lo solicite) formado por :
 - Resumen de las anotaciones del Libro de Ordenes y Asistencias, que sean significativas para el uso y conservación de la obra realmente ejecutada.
 - Planos de obra y documentación complementaria.
 - Normas e instrucciones sobre uso y conservación.
 - Calidad de los materiales utilizados y garantías de los constructores y/o proveedores.
 - Las normas de actuación en caso de emergencia.

Se debe registrar la entrega de dichas copias.

B. Instalación

- a) En general, los productos deben permanecer limpios, protegidos y en condiciones favorables para su conservación.
- b) Los productos encontrados no conformes en el proceso de entrega al cliente deben ser identificados inequívocamente y segregados en una zona diferente del almacén, para evitar su uso indebido.
- c) Todos los envíos deben ir acompañados de un albarán o documento que indique los productos y cantidades que lo componen.
- d) La gestión de las salidas debe tener un soporte informático que sustente los procedimientos que de ella se derivan (emisión de albaranes, actualización del inventario, etc.).
- e) La organización debe proporcionar los medios necesarios para la distribución y entrega de los productos en las condiciones establecidas con el cliente.
- f) Se deben aplicar los embalajes y protecciones necesarias para evitar el deterioro del producto durante su transporte.
- g) Debe quedar constancia física de la realización de los controles necesarios para la verificación del buen funcionamiento de los equipos montados.
- h) En caso de instalaciones en las dependencias del cliente, se realizarán los controles de funcionamiento "in situ" y se registrarán las posibles incidencias encontradas.
- i) En caso necesario, el equipo a instalar adjuntará bocetos o planos que indiquen las características de la instalación. A la finalización de la instalación se debe validar la misma con el diseño inicial y registrar las modificaciones realizadas, en caso de que las hubiera.

7.5.3. Trazabilidad

Cuando la trazabilidad sea un requisito legal o de contrato, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

7.5.4. Servicio Posventa

A. Construcción

- a) Los requisitos del servicio posventa (mantenimiento, etc.) deben estar identificados y documentados.
- b) La organización debe documentar los criterios de la empresa ante reclamaciones de clientes.

B. Instalación

- a) La organización debe documentar los criterios establecidos por la misma en relación al servicio posventa y las devoluciones de productos.
- b) Se debe comunicar al cliente detalladamente las características del servicio posventa y el alcance de la garantía.
- c) Se debe informar al cliente de la disponibilidad de los servicios técnicos oficiales.

- d) En caso de que el establecimiento ofrezca servicio de mantenimiento y/o reparación, la organización debe definir las características y condiciones de estos servicios e informar al cliente de la disponibilidad del mismo en el momento en el que haga la compra.
- e) Si la organización ofrece el servicio de reparación de equipos, debe quedar constancia física de la realización de los controles necesarios para la verificación del buen funcionamiento de los equipos reparados (o si se subcontrata el servicio, asegurar que el proveedor realiza dichos controles).

8. Análisis de Datos y Mejora Continua

La organización debe asegurar el funcionamiento de los mecanismos necesarios para el análisis de la actuación de la organización en materia de calidad y satisfacción del cliente. En concreto debe llevar a cabo las siguientes acciones con una frecuencia no superior a un año:

- a) Analizar la satisfacción de los clientes. Establecer un sistema para conocer las opiniones y sugerencias de los clientes y analizarlas posteriormente.
- b) Analizar las reclamaciones de los clientes y las acciones correctivas adoptadas.
- c) Analizar las no conformidades relacionadas con la prestación del servicio y su control.
- d) Analizar las incidencias y no conformidades relacionadas con los proveedores.
- e) Evaluar el cumplimiento del presente plan de calidad (Cuestionario de Autoevaluación).

Además, se deben documentar las acciones correctivas y preventivas adoptadas a partir de los análisis realizados, y hacer un seguimiento de las mismas.