

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 1 de 34
--	---	---

Índex

0. Manual pel Sistema de gestió integral	4
0.1 Taula de Revisions	4
0.2 Taula d'aprovació de Manual del sistema de gestió de la producció	4
0.3 Requisits generals	4
1. Introducció	6
1.1 Presentació de l'empresa	6
1.1.1 Nom de l'empresa	6
1.1.2 Situació i emplaçament	6
1.1.3 Recursos humans dels quals disposa	6
1.1.4 Recursos materials dels quals disposa	6
1.1.5 Instal·lacions	6
1.1.6 Recursos financers	6
1.1.7 Organigrama de l'organització	6
1.1.8 Presentació dels processos	7
1.2 Requisits generals	7
1.3 Requisits legals	7
1.4 Abast del sistema	8
2. Requisits de la documentació	9
2.1 Objectiu	9
2.2 Procediment	9
2.2.1 Manuals	9
2.2.2 Documents	9
2.2.3 Registres	10
2.3 Camps d'Alicació	10
2.4 Referència	10
3. Responsabilitat de la Direcció	11
3.1 Compromís de la Direcció	11
3.1.1 Objectiu	11
3.1.2 Procediment	11
3.1.3 Camps d'aplicació	11
3.1.4 Referència	11
4. Planificació	12
4.1 Política del sistema de gestió	12
4.1.1 Objectiu	12
4.1.2 Procediment	12
4.1.3 Camps d'Aplicació	13
4.1.4 Referència	13
5. Responsabilitat, autoritat i comunicació	14
5.1 Objectiu	14
5.2 Procediment	14
5.3 Camps d'Aplicació	15
5.4 Referència	15

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 2 de 34
--	---	---

6. Revisió per la direcció.....	16
6.1 Objectiu	16
6.2 Procediment	16
6.3 Camps d'Aplicació	17
6.4 Referència	17
7. Gestió de recursos.....	18
7.1 Provisió de recursos	18
7.1.1 Objectiu	18
7.1.2 Procediment	18
7.1.3 Camps d'aplicació	18
7.1.4 Referència	18
7.2. Recursos Humans	18
7.2.1 Objectiu	18
7.2.2 Procediment	19
7.2.3 Camps d'Aplicació	19
7.2.4 Referència	19
7.3 Realització del producte i relacions amb el client.....	19
7.3.1 Objectiu	19
7.3.2 Procediment	20
7.3.3 Camps d'Aplicació	21
7.3.4 Referència	21
8. Disseny i Desenvolupament	22
8.1 Objectiu	22
8.2 Procediment	22
8.3 Camps d'Aplicació.....	23
8.4 Referències.....	23
9. Compres	24
9.1 Objectiu	24
9.2 Procediment	24
9.2.2 Gestió Tècnica i comercial.....	25
9.3 Camps d'Aplicació	26
9. 4 Referència	26
10. Producció i prestació del servei.....	27
10.1 Objectiu	27
10.2 Procediment	27
10.2.1 Control de la producció i prestació del servei	27
10.2.2 Validació de processos	27
10.2.3 Identificació i traçabilitat	27
10.2.4 Propietat del client.....	28
10.2.5 Preservació del producte.....	28
10.2.6 Control dels equips de seguiment	28
10.3 Camps d'Aplicació	29
10.4 Referència	29
11. Medició, anàlisi i millora	30
11.1 Seguiment i medició.....	30

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 3 de 34
--	---	---

11.1.1 Objectiu	30
11.1.2 Procediment	30
11.1.2.1 Satisfacció del client.....	30
11.1.2.2 Auditoria Interna.....	30
11.1.2.3 Seguiment i medició processos	31
11.1.2.4 Seguiment i medició producte	31
11.1.2.5 Control del producte no conforme	31
11.1.3 Camp d'aplicació.....	31
11.1.4 Referències.....	32
11.2 Anàlisi de Dades	32
11.2.1 Objectiu	32
11.2.2 Procediment	32
11.2.3 Camp d'Aplicació.....	32
11.2.4 Referència	32
11.3. Millora.....	33
11.4.1 Accions correctores i preventives.....	33
11.4.1.1 Objectiu	33
11.4.1.2 Procediment	33
11.4.1.2.1 Accions correctives.....	33
11.4.1.2.2 Accions preventives.....	33
11.4.1.3 Camps d'Aplicació	34
11.4.1.4 Referència	34
11.4.2 Accions de millora continua.....	34
11.4.2.1 Objectiu	34
11.4.2.2 Procediment	34
11.4.2.3 Camps d'Aplicació	34
11.4.2.4 Referència	34

Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 4 de 34
---	---

0. Manual pel Sistema de gestió integral

0.1 Taula de Revisions

Número	Descripció	Data

0.2 Taula d'aprovació de Manual del sistema de gestió de la producció

DESENVOLUPAT	APROVAT
NOM:	NOM:
FIRMA:	FIRMA:
DATA:	DATA:

0.3 Requisits generals

L'empresa o organització que utilitzi aquest manual per desenvolupar el seu sistema de gestió de la producció, té l'obligació de redactar documents, implantar i mantenir el seu sistema. Aquest sistema ha d'estar subjecte a la millora continua amb la finalitat d'incrementar l'eficàcia de l'organització per aconseguir els objectius marcats per l'organització.

Si s'aconsegueixen millorar els processos que componen les activitats de l'empresa s'aconsegueix la millora del servei cap al client que compra el producte.

Aquest manual està basat en la definició i gestió dels processos, concretament desglossa les activitats de l'organització en parts ben definides, estableix la seqüència correcte i adequa la relació que pugui existir entre les activitats de control i l'estudi del tractament que es desenvolupi durant el procés de producció.

Per aconseguir-ho l'organització ha de disposar de recursos i d'informació necessària per realitzar les activitats, desenvolupar un seguiment i executar l'anàlisi d'aquests processos, posant en pràctica les accions necessàries per aconseguir els resultats planificats, tan per les operacions que realitzi la pròpia organització com pels objectius que ha fixat el client.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 5 de 34
--	---	---

Els procediments que s'han documentat descriuen aquells processos que poden comportar efectes negatius en l'organització. En el cas que no es consideri convenient la seva inclusió, el manual descriu els criteris fonamentals del sistema d'acord amb les seves normes.

El disseny del manual que es presenta recull els següents apartats:

- Pàgina de portada en la que s'expressa clarament el nom de l'organització.
- Revisions que inicialment s'han i la seva descripció, acompanyada de la data del dia que es va desenvolupar.
- Breu introducció descriptiva de l'organització, de la direcció, dels serveis i de les instal·lacions.
- Diagrama que identifiqui els processos bàsics de l'organització, la seva seqüència i la relació que existeixen entre els processos. Planificació.
- Declaració de compliment de tots els apartats de les normes, o en cas que s'hagi decidit de no utilitzar-ne alguna, justificar per que.
- Declaració de la política enunciada per l'organització, marcant que les accions siguin comunicades i enteses per totes les persones de l'organització.
- Declaració dels objectius establerts per les funcions.
- Referència a cada un dels apartats de les normes, senyalant en cadascun d'ells els criteris i mètodes necessaris per assegurar l'eficàcia de l'operació i el control dels processos.

Els procediments, les instruccions del sistema, els documents que es necessiten per organitzar de la planificació, operació i control, i el format de registres que es consideri convenient.

En la part superior de les pàgines s'ha d'identificar el logotip de l'empresa, el títol del manual de gestió i les característiques del manual, com la data, revisió, el número i la pàgina.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 6 de 34
--	---	---

1. Introducció

1.1 Presentació de l'empresa

El manual de gestió del sistema ha d'iniciar-se amb una explicació que informi a les persones que hauran d'utilitzar el manual de les característiques més generals de l'empresa. Els punts més importants per iniciar el manual de gestió integrat són:

1.1.1 Nom de l'empresa

L'empresa ha d'identificar-se dins del manual, per què l'única organització que podrà utilitzar el manual és la mateixa organització que l'ha creat.

1.1.2 Situació i emplaçament

Localització de l'empresa i de totes les seves filials que conformin l'organització empresarial.

1.1.3 Recursos humans dels quals disposa

Organigrama general de l'empresa.

1.1.4 Recursos materials dels quals disposa

S'informa de forma breu dels recursos tècnics i dels materials necessaris per a que l'organització funcioni i es puguin desenvolupar tots els processos que conformen l'empresa.

1.1.5 Instal·lacions

Explicació general de la planta de treball on s'aplicarà el manual de gestió i layout del sistema de producció

1.1.6 Recursos financers

Breu explicació de l'obtenció de capital de l'empresa.

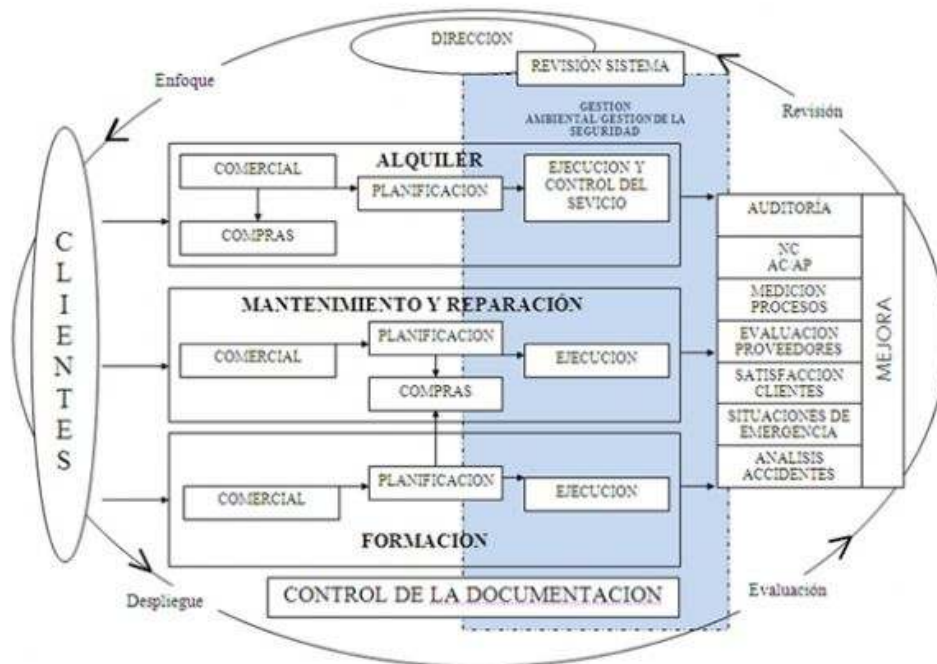
1.1.7 Organigrama de l'organització

S'ha de presentar la disposició de totes les parts de l'empresa, des de la direcció fins als treballadors de planta, passant per els departaments, comercials o altres activitats que es desenvolupin dins de l'empresa.

Manual del Sistema de Gestión de la Producción	Número: -
	Revisió: -
	Data: -
	Pàgina: 7 de 34

1.1.8 Presentació dels processos

S'han de presentar els processos que realitza l'empresa per tal de realitzar tota la gamma de productes. Es presenta el mapa de processos vinculats a la gestió de la producció.



1.2 Requisites generals

L' objectiu d'aquest Manual és el de descriure un Sistema de gestió de la producció, basat en una norma pròpia, elaborada a partir de la norma internacional ISO 9001:2008.

És d'aplicació per a totes les activitats i serveis que es realitzin en l'empresa i que puguin incidir en la qualitat o la producció.

1.3 Requisites legals

L'empresa o organització que utilitzi aquest manual per desenvolupar el seu propi manual per la seva companyia, adquireix el compromís de complir els requisits legals aplicables durant la seva activitat.

Per això identifica, coneix i es preocupa pel compliment dels requisits legals o normatius aplicables a la seva activitat i serveis mitjançant els procediments.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 8 de 34
--	---	---

1.4 Abast del sistema

El manual de gestió de la producció engloba la gestió de tots els processos que es desenvolupen i ha sigut dissenyat amb l'objectiu de complir amb tots els requisits que s'imposen. A més, el sistema de gestió de la producció ha de ser el més adequat a les característiques dels productes, i a les necessitats dels clients. Per tant, l'alta direcció de l'empresa té la responsabilitat i autoritat d'avaluar les exclusions proposades i decidir sobre la seva aplicació en el sistema de gestió de l'organització. S'han d'identificar els processos i la seva integració.

L'empresa ha de considerar:

- Els sistemes necessaris pels sistemes de gestió de la producció.
- Qualsevol procés contractat forma part d'un procés que l'empresa necessita i que la seva organització ha decidit ho desenvolupi una part externa.
- D'assegurar el control dels processos contractats per que també compleixin tots els requisits del sistema de gestió de la producció.

Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 1.1 i 4.1.

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 1.1 i 1.2.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 9 de 34
--	---	---

2. Requisits de la documentació

Tots els documents que crea l'empresa o organització són molt importants, ja que la seva utilització determina que són necessaris per a assegurar l'eficàcia en la planificació, en l'operació i en el control de processos.

2.1 Objectiu

Establir unes pautes per una correcta definició, preparació, revisió, aprovació, distribució i utilització de registres, normes i documents.

2.2 Procediment

2.2.1 Manuals

L'empresa que utilitzi aquest manual, ha de tenir en comte els següents requisits per poder gestionar la producció:

- La grandària del sistema que té el sistema de gestió de la producció, incloent tots els detalls i exclusions que hi poden haver.
- Tenir a l'abast i a disposició de tot el personal els documents necessaris per a poder fer ús de qualsevol maquinària que hi hagi en l'empresa.
- Disposar de descripcions detallades de tots els productes que desenvolupa l'empresa.

2.2.2 Documents

Els documents del sistema de gestió de la producció s'han de controlar, ja que són els que descriuen els processos que s'han de realitzar per tal de poder desenvolupar el producte. Per tant, s'ha de:

- Aprovar els documents quant s'adeqüi abans de la seva emissió,
- Revisar i actualitzar els documents quan sigui necessari i aprovar-los novament.
- Assegurar-se de que s'identifiquen els canvis i el estat de la versió vigent dels documents.
- Assegurar-se de que les versions pertinents dels documents aplicables es troben disponibles en els punts d'ús
- Assegurar-se de que els documents estan en bones condicions i es poden llegir i són fàcilment identificables.
- Assegurar-se de que els documents d'origen extern, que l'organització determina quan són necessaris en el sistema de gestió de la producció s'identifiquen i que es controla la seva distribució.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 10 de 34
--	---	--

2.2.3 Registres

Cadascun dels registres que es desenvolupin ha de seguir el procediment següent:

- Identificació: Tots els registres que s'utilitzin han de tenir les referències suficients per què puguin ser fàcilment identificables. La seva identificació pot incloure:
 1. Títol del registre.
 2. Data de realització.
 3. Firma del creador.
- Arxiu: Hi ha d'haver un personal encarregat de que els registres s'arxivin correctament.
- Conservació: Els registres han de ser guardats en arxivadors que permetin un fàcil accés a ells.
- Correcció: Cada canvi que s'hagi de realitzar en un registre serà efectuat pel personal encarregat.
- Destrucció: Els registres en cap cas poden ser eliminats, excepte quan hi hagi algun procediment caducat que ja no s'hagi d'utilitzar en un futur.

2.3 Camps d'Alicació

A totes les parts de l'organització.

2.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 4.2

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 2.1, 2.2 2.3 i 2.4.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 11 de 34
--	---	--

3. Responsabilitat de la Direcció

La direcció és la part de l'empresa que controla i gestiona totes les activitats que es desenvolupen. Per tant, una bona organització de l'empresa permetrà desenvolupar millor les feines que es realitzen.

3.1 Compromís de la Direcció

3.1.1 Objectiu

Anomenar una sèrie de requisits que ha de seguir la direcció per tal de poder proporcionar el seu compromís en el desenvolupament i implantació del sistema de gestió.

3.1.2 Procediment

Ha de realitzar accions com:

- Fer un anàlisi de compres i de vendes i comprovar que els personal que s'encarreguen d'aquestes activitats ho fan correctament.
- Comunicar a tots els treballadors i personal de l'empresa la importància de les activitats que realitzen i de satisfer els requisits dels client.
- Màxim compromís amb els clients.
- Bona relació amb els proveïdors.
- Establir objectius.
- Disposar del recursos necessaris sempre que es necessitin.
- Intentar millorar contínuament la política de producció i de gestió, i que sigui compresa i dins de l'organització.
- Mantenir bones relacions amb totes les persones de l'empreses.

3.1.3 Camps d'aplicació

Direcció i departaments amb funcions directives.

3.1.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 5.1, 5.2 i 5.3

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 3.1, 3.2 i 3.3.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 12 de 34
--	---	--

4. Planificació

4.1 Política del sistema de gestió

4.1.1 Objectiu

La direcció de l'empresa estableix la política pel sistema de gestió com a base del sistema establert. Si ho desitja, l'empresa pot elaborar un manual integrat, basat en la producció i en la qualitat.

4.1.2 Procediment

La direcció ha d'establir una revisió de la política del sistema de gestió per comprovar si les necessitats que exigeix el client estan reflectides en tots els processos de la producció.

S'ha d'establir un registre en el que s'informi de la política del sistema de gestió. En aquest registre hi ha de figurar les condicions per què es desenvolupi una política d'efectiva producció (i de qualitat) en els productes. Aquesta ha de seguir:

- S'ha d'adequar al propòsit de l'organització.
- Tenir els mitjans necessaris per desenvolupar un bon procés de producció.
- Incloure un compromís per complir amb els requisits dels productes.
- Millorar contínuament.
- Establir una consciència en els treballadors de la importància de realitzar el producte.
- Proporcionar unes referències respecte la qualitat i la producció, i posteriorment, fer unes revisions de la qualitat i dels processos d'elaboració del producte.
- S'ha de revisar periòdicament per que es comprovi la correcte adequació de la política del sistema de gestió integrat.
- Les relacions amb tot el personal de l'empresa han de ser bones, per tal d'establir un bon ambient de treball que permeti desenvolupar el producte amb totes les seves garanties de fabricació i de qualitat.

Per què tots els treballadors tinguin consciència de la política del sistema de gestió, l'empresa els hi ha de proporcionar per algun mitjà. Aquest poden ser:

- Preparar una sèrie de documents en que figuri tota la política de gestió del sistema.
- Preparar un taulell on s'especifiqui la política del sistema de gestió.
- Organitzar reunions amb els treballadors per informar-los de la política del sistema de gestió, indicant que hi ha un registre on es pot consultar.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 13 de 34
--	---	--

- Realitzar la política del sistema de gestió en format digital i, enviar-la per correu electrònic a tots els integrants de l'empresa, o bé, facilitar el seu accés dins de l'empresa.

4.1.3 Camps d'Aplicació

A totes les parts de l'organització.

4.1.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 5.4.1 i 5.4.2

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 4.1 i 4.2.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 14 de 34
--	---	--

5. Responsabilitat, autoritat i comunicació

5.1 Objectiu

Determinar un sistema per tal de que la direcció s'asseguri de que les responsabilitats i autoritats estan ben definides i del personal de l'organització ho sàpiga.

5.2 Procediment

La direcció s'ocupa de tenir una persona que s'encarregui de dirigir les funcions directives, quan la mateixa direcció no pugui desenvolupar les seves funcions. Aquesta persona ha de representar els interessos i intencions de la direcció en l'àmbit de la producció, amb un caràcter responsable i autoritari, incloent:

- Informar a la direcció del funcionament de la cadena de subministrament.
- Assegurar-se de que s'estableixen els processos necessaris pel sistema de gestió, a més de la seva correcte implementació i manteniment.
- Informar al personal dels canvis que la direcció vol realitzar.
- Controlar el problemes o situacions conflictives. En cas de no poder-ho realitzar, informar a la direcció.
- Informar a la direcció de qualsevol necessitat de millora que s'hagi identificat.

La comunicació resulta ser molt important per realitzar una activitat productiva. Serà de gran importància que les comunicacions entre tots els sectors de l'organització estiguin ben comunicats per poder garantir una bona gestió de la qualitat i de la producció.

Les comunicacions que es poden establir en una organització poden ser internes com externes a aquesta.

- Comunicacions internes.
 - El personal ha de rebre la informació necessària sobre la política i objectius del sistema de gestió integrat. Els mitjans de com poden donar-se aquesta informació poden ser orals o escrits. En l'apartat de política de gestió d'aquest manual s'especifiquen les característiques de com proporcionar la informació als treballadors.
 - En el moment que sigui necessari donar una instrucció d'una feina en escrit sobre algun tema del sistema de gestió integrat, s'ha de lliurar al personal que ho necessiti i presentar-ho en els llocs adients i visibles pels afectats.
 - Tot el personal s'ha d'encarregar de comunicar les situacions d'emergència detectades a un encarregat. S'ha d'establir, a més, un pla per situacions d'emergència.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 15 de 34
--	---	--

- Els possibles canvis que es puguin realitzar durant els processos de producció, han d'estar comentats amb personal especialitzat o amb experiència en el procés que es realitza el canvi.
- Comunicacions externes.
- Totes les dades que facin referència al sistema de gestió integrat que provenen de l'exterior s'han de registrar, per en cas d'una dada errònia, pugui ser identificada amb facilitat.
 - Hi ha d'haver una comunicació constant amb el client per satisfer les necessites que reclama en el producte.
 - Qualsevol altres informacions que puguin afectar al sistema de gestió integrat.

5.3 Camps d'Aplicació

L'alta direcció i les persones representats de la direcció

5.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 5.5.1, 5.5.2 i 5.5.3.

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 5.1, 5.2 i 5.3.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 16 de 34
--	---	--

6. Revisió per la direcció

6.1 Objectiu

Establir una sistemàtica que permeti a la direcció avaluar l'eficàcia del sistema integrat de l'empresa per poder millorar contínuament a partir de marcar-se uns objectius quantitatius i mesurables.

6.2 Procediment

Seguint la política establerta del sistema de gestió, l'organització ha de realitzar una revisió periòdica per comprovar el correcte desenvolupament del sistema, identificant els diferents punts de millora i establint mètodes per seguir millorant.

Els objectius poden variar amb el temps. Això causa que durant un període establert per la direcció, aquesta ha de realitzar unes revisions respecte els nous objectius que s'hagin marcat.

La revisió dels objectius s'ha de desenvolupar entre els diferents caps de cada departament, establir un acord mutu i aplicar-ho en el nou sistema. Es poden recopilar opinions d' altres departaments, i, en general, del personal de l'empresa.

Per tal de gestionar les revisions, la direcció o els departaments encarregats de la revisió, han d'analitzar les dades que poden indicar on cal realitzar alguna millora. Aquestes dades poden ser:

- Resultats de les auditories.
- Registres de producció.
- Reclamacions del client.
- Informes de qualitat
- Estat d'accions correctives i preventives.
- Informes de Recursos Humans, Comercial, I + D.
- Suggestiments dels treballadors i departaments de l'empresa.

Un cop s'ha finalitzat la revisió, cal interpretar els resultats. Les revisions han d'establir:

- Canvis en el sistema de gestió
- Canvis en el producte o procés
- Necessitat de recursos (materials, tècnics o humans)
- Qualsevol altre característica relacionada amb la millora de la qualitat i de la producció, amb relació a les necessitats del client.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 17 de 34
--	---	--

6.3 Camps d'Aplicació

La direcció de l'empresa.

6.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 5.6.1, 5.6.2 i 5.6.3

Norma desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 6.1, 6.2, 6.3

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 18 de 34
--	---	--

7. Gestió de recursos

7.1 Provisió de recursos

La funció principal que té una empresa és la de produir, que per poder-ho realitzar ha d'invertir en una sèrie de recursos. Poden ser informàtics, mecànic o bé matèria prima o subproductes, que després d'un procés de transformació, esdevindrà el producte que l'empresa vol vendre.

7.1.1 Objectiu

Determinar un sistema d'identificació de recursos per tal que li serveixi a l'empresa per saber quan ha d'obtenir-los.

7.1.2 Procediment

Ha de proporcionar tots els materials, els mitjans i personal que siguin necessaris durant el procés de producció, a més de poder mantenir el sistema de gestió de la producció i intentar millorar contínuament la seva eficàcia, com també augmentar la satisfacció del client complint tots els requisits acordats.

7.1.3 Camps d'aplicació

Direcció o departaments encarregats.

7.1.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 6.1.

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 7.1

7.2. Recursos Humans

La part més important d'una empresa són les persones que desenvolupen les seves feines assignades dins del col·lectiu de l'organització. És important que aquestes persones tinguin les capacitats suficients, la formació i la motivació per realitzar les seves feines.

7.2.1 Objectiu

L'objectiu d'aquest procediment és el de determinar les capacitats dels treballadors que conformen l'empresa. Es mesuren mitjançant la capacitat que tenen per desenvolupar les feines respectives amb la realització del producte.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 19 de 34
--	---	--

7.2.2 Procediment

La part de l'organització que s'encarrega en contractar personal ha d'establir uns criteris per tal de poder seleccionar els treballadors que tinguin les capacitats que requereix l'empresa. Les capacitats més importants dels treballadors són que siguin aptes per desenvolupar la feina, que tinguin la motivació suficient per treballar i que no representin un problema pel conjunt humà i organitzatiu.

Un cop contractat el personal adient per la direcció o pel departament de contractació, durant un cert període de temps el responsable del sistema de gestió de la producció ha d'establir un pla de formació que sigui aprovat per la direcció. Les necessitats per tenir que adoptar nous mètodes de formació poden ser:

- Adquisició de noves màquines que no es coneix el seu funcionament.
- Realització d'un nou producte.
- Realització d'un nou procés.
- Millora del nivell de coneixements del lloc de treball ocupat.
- Transmetre les normes de les instal·lacions.
- Transmetre al personal les necessàries importacions de treball que realitza.

Amb la revisió diària dels encarregats d'integrar el sistema de gestió, han de realitzar els mitjans necessaris per tal de poder establir un organització productiva i de qualitat.

7.2.3 Camps d'Aplicació

Personal o departament que contracten els empleats.

7.2.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 6.2

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat:7.2

7.3 Realització del producte i relacions amb el client

7.3.1 Objectiu

L'objectiu d'aquest procediment és el d'establir un sistema per definir tots els processos de treball que realitza l'empresa.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 20 de 34
--	---	--

7.3.2 Procediment

Per la confecció d'un producte, l'organització ha d'establir un ordre en per produir el producte. Els processos han de ser:

1. Procediment de negociacions amb el client.

El client es comunica amb l'empresa per tal de poder solucionar els seus problemes. El client ha de ser conscient de que l'empresa amb la qual es comunica pot realitzar les seves necessitats.

Un cop s'ha establert comunicació amb un client, l'empresa li ha de generar un pla de productes i de servei per satisfer el client. S'ha de tenir en comte que el producte ha d'estar enfocat al client, dins dels mitjans dels que disposa l'empresa.

Un cop finalitzat l'etapa de presentació l'empresa li ha de presentar un pressupost inicial per poder desenvolupar les seves necessitats.

Aquest procés de negociacions, el poden establir els departaments especialitzats o part de la direcció, depenent de la mida i organització de l'empresa. Es pot considerar que el període de negociacions pot durar fins que no s'ha lliurat el producte, ja que durant el procés de disseny el client pot demanar algun canvi i l'empresa, despres de analitzar-lo, ha de comunicar-li la seva conformitat.

2. Procediment de disseny del producte.

Un cop acordades les negociacions prèvies amb els clients, s'ha de desenvolupar un disseny del producte i del seu procés de fabricació. El disseny ha de complir els requisits que reclama el client. Per tant, totes les proves de disseny se li comunicaran al client. Un cop acceptat el disseny, es seguirà dissenyant el procés de desenvolupament del producte.

El disseny de com desenvolupar el producte l'han d'analitzar els departaments de producció. És important que els requisits que hi ha especificats en el disseny del producte durant el desenvolupament s'hi puguin veureu reflectits. Per tant, l'empresa ha de dissenyar un sistema de producció apte per la seva economia i d'acord amb les especificacions del client.

3. Procediment de desenvolupament.

El desenvolupament del producte l'estableixen les part corporatives de l'organització. Independentment de si és un servei o un bé, l'empresa ha realitzar el producte tal i com s'especifica en el disseny de producció.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 21 de 34
--	---	--

Un cop s'ha acabat un producte s'haurà de realitzar la pertinent revisió.

4. Procediment de revisió del producte.

L'organització ha de revisar els requisits relacionats amb el producte. La revisió ha d'assegurar que:

- El producte compleix les especificacions del client.
- El producte estableix les condicions de qualitat que se li volen adjudicar.
- El producte no estableix cap tipus de problema referint-se a la seguretat quan s'utilitza.

5. Procediment de lliurament i d'acceptació del client.

El producte un cop s'ha fabricat i revisat pot ser lliurat al client. Durant un període de temps, el client ha de manifestar la seva acceptació del producte i posteriorment efectuar el pagament.

Tots aquests procediments per l'elaboració d'un producte han de quedar registrats en registres, per a cada client i per a cada producte que es desenvolupi. Els registres serviran per poder consultar en algun moment solucions emprades en altres processos.

7.3.3 Camps d'Aplicació

Departament o personal encarregat de compres, disseny, producció i magatzem.

7.3.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 7.1, 7.2, 7.3 i 7.4,

Norma desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 7.3 i 7.4

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 22 de 34
--	---	--

8. Disseny i Desenvolupament

L'elaboració d'un producte depen del seu disseny i del seu desenvolupament. Primer de tot, es dissenya el producte, i posteriorment s'elabora un pla de desenvolupament, que consisteix en fer la planificació de la producció.

8.1 Objectiu

Determinar un sistema per poder dissenyar i desenvolupar un producte, d'acord amb les necessitats del client.

8.2 Procediment

8.2.1 Planificació del disseny i desenvolupament

El procediment per planificar el disseny consisteix en:

- Identificar les necessitats del client que es volen solucionar amb la confecció del producte.
- Buscar els materials necessaris per tal de que el productes es pugui elaborar.
- Tenir els mitjans suficients per dissenyar el producte.

El procediment per planificar el desenvolupament consisteix:

- Disposar dels materials necessaris per la confecció del producte.
- Disposar de la maquinaria per desenvolupar el producte.
- Tenir unes condicions de disseny.

8.2.2 Elements d'entrada pel disseny i desenvolupament.

S'han de determinar els elements d'entrada relacionats amb els requisits del producte i realitzar-ne registres, per poder identificar millores o problemes s'han d'establir registres en que incloguin que:

- S'han de satisfer les especificacions del client.
- S'han complir els requisits funcionals
- S'han complir els requisits reglamentaris i legals.
- S'han considerar els riscos que poden tenir els treballadors i el medi ambient.
- S'han considerar el cost.

8.2.3 Resultats del disseny i desenvolupament

Tots els resultats que s'obtinguin del processos de desenvolupament han de:

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 23 de 34
--	---	--

- Informació per les compres, per poder identificar millor matèria prima que la que s'ha utilitzat.
- Complir tots els requisits d'entrada pel disseny i desenvolupament.
- Incloure una referència d'acceptació del producte dissenyat o fabricat.
- Facilitar manuals o instruccions per la correcta utilització dels productes que ho requereixin.

8.2.4 Revisió del disseny i del desenvolupament.

Durant la confecció del producte s'han de realitzar revisions per comprovar el desenvolupament i el disseny del producte per poder millorar prestacions o tècniques de fabricació del producte, com per exemptes reduir el temps o els costos.

El personal que intervé en aquestes revisions han d'incloure els representats de les funcions implicades, mantenint registres de tots els resultats de les revisions.

8.2.5 Verificació del disseny desenvolupament

D'acord amb el que s'ha planificat, s'ha de realitzar la verificació del producte per assegurar-se que els resultats de disseny i de desenvolupament compleixen els requisits inicials. S'han d'establir registres dels resultats de la verificació i de les accions necessàries.

8.2.6 Control de canvis en el disseny i desenvolupament

Qualsevol canvi de disseny o de desenvolupament s'ha d'identificar i mantenir informat a les parts implicades en aquests processos. A més, s'ha de registrar qualsevol canvi que s'ha realitzat.

8.3 Camps d'Aplicació.

Els departaments o personal encarregat en les tasques de disseny i de desenvolupament.

8.4 Referències

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5 i 7.3.6.

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5 i 8.6.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 24 de 34
--	---	--

9. Compres

Les compres es el mitjà pel qual l'empresa adquireix una sèrie de materials o components a canvi de diners. Aquest procés és necessari per desenvolupar el producte, ja que una empresa és molt difícil que s'encarregui de tots els processos de transformació de material, partint de la idea que es comença recollint la matèria prima fins a arribar a un producte que ha tingut de suportar molts processos de transformació.

9.1 Objectiu

Definir un sistema de compres per que l'empresa no adquireixi amb massa quantitat, o en poca quantitat.

9.2 Procediment

9.2.1 Gestió de les compres.

Estudi del producte a comprar.

Els encarregats de cercar les compres de materials per el sistema de producció, han de fer un estudi per localitzar el material més adequat que es necessiti. És important que el personal de compres tingui clar el que cerca, les qualitats i les característiques que ha de tenir.

1. Cerca de proveïdors.

Els proveïdors proporcionen a l'empresa el material que ha sol·licitat, a canvi d'un preu. Els encarregats de compres han d'estudiar quina proveïdors són els més adients per a l'empresa, en relació el cost, la qualitat del producte i el temps que tardi a fer la comanda.

2. Rebre ofertes.

El personal de compres, ha de intentar obtenir el material adient per un preu adequat. Per aquest motiu, aquest personal ha de reclamar als proveïdors que realitzin una oferta, per estudiar-la i comprovar-la. Posteriorment s'ha de manifestar el acord o el desacord amb el proveïdor, o bé fer noves negociacions per obtenir el producte desitjat.

3. Recepció del producte.

Durant el període de negociacions el personal de compres i el proveïdor arriben a un acord respecte al preu, però també és important que l'empresa que

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 25 de 34
--	---	--

sol·licita la compra tingui present com i quan rebrà el material, ja que si l'empresa ha d'anar a buscar-lo a un lloc molt lluny pot ser que no surti rentable.

4. Revisió del producte.

Un cop el proveïdor ha servit el producte a l'empresa, el personal de compres ha de inspeccionar el producte, ja que s'ha de determinar que el producte rebut conté la qualitat reclamada i conté les característiques necessàries que s'han acordat durant els processos de negociacions. En cas que no s'obtingui el material acordat els encarregats de les compres poden reclamar, sempre que aquesta opció figuri amb les negociacions prèvies.

5. Registrar la compra.

Quan s'ha acceptat la compra al rebre el material, el personal de compres s'ha d'encarregar de registrar la compra, especificant les ofertes realitzades, el servei i la qualitat del producte. Això permetrà de comprar els proveïdors i realitzar les compres al que s'ajusti més a les necessitats de l'empresa. També s'han de registrar els processos de compra que per algun motiu o altre no s'han pogut acabar d'executar.

9.2.2 Gestió Tècnica i comercial

La persona o departament encarregat en la gestió comercial, han de ser capaços de realitzar la gestió de les ofertes i la recepció, revisió i acceptació de comandes. El procediment que s'ha de seguir és:

Per realitzar ofertes:

- Rebre una comanda d'un client i elaborar una oferta.
- Revisió i aprovació de l'oferta.
- Enviament de l'oferta al client.
- Modificació de l'oferta.

Per realitzar comandes:

- Recepció de comandes pel subministrament de material.
- Revisió i acceptació de la comanda.
- Distribució de les còpies de la comanda.
- Subministrament de la comanda.
- Facturació.
- Modificació de la comanda.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 26 de 34
--	---	--

Tan si es realitzen ofertes com si es reben comandes, els encarregats han de registrar les dades de cadascun dels processos de negociacions.

9.3 Camps d'Aplicació

Personal o departaments que s'encarreguin d'efectuar les compres de l'empresa.

9.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 7.4.

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 9.1, 9.2 i 9.3

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 27 de 34
--	---	--

10. Producció i prestació del servei

10.1 Objectiu

Establir un sistema que pugui permetre desenvolupar el control de la producció i del servei de l'empresa.

10.2 Procediment

10.2.1 Control de la producció i prestació del servei

Per la correcta planificació i control del sistema de producció, i del la prestació del servei, s'ha de controlar:

- La disponibilitat de la informació del producte i de totes les seves condicions de disseny.
- La disponibilitat de la informació del procés, per poder indicar totes les activitats necessàries per realitzar el producte de forma correcta.
- La disponibilitat d'instruccions de treball, incloent referències a la qualitat, seguretat, manteniment i residus quan sigui necessari.
- L'ús d'equips i instal·lacions necessaris.
- La disponibilitat de recursos materials i humans.
- La programació dels treballs.
- La implementació del seguiment i medicació.
- La gestió dels subprocessos implicats (compres, emmagatzematge, etc.)

10.2.2 Validació de processos

La validació ha de demostrar la capacitat dels processos per aconseguir els resultats planificats. La validació d'un procés es realitza a partir de comprovar que el procés funciona de la manera dissenyada. Els processos han de funcionar correctament i el disseny ha de ser el correcte. Per tant, l'organització ha d'establir en els casos que sigui aplicable:

- Els criteris per la revisió i aprovació dels processos.
- L'aprovació dels equips.
- La qualificació personal
- Els requisits que indiquen els registres.
- L'ús de mètodes que permetin la comprovació dels processos.

10.2.3 Identificació i traçabilitat

En els casos que s'hagin d'emmagatzemar productes, és de molta importància tenir un control per a la identificació dels productes, per que en cas que el client reclami un

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 28 de 34
--	---	--

servei urgent, l'empresa gràcies al control d'identificació podrà proporcionant-li un servei amb celeritat. Per tant, cada producte acabat que s'hagi d'emmagatzemar, s'haurà de registrar.

10.2.4 Propietat del client

Poden existir situacions en que el client cedeixi algun material de la seva propietat per poder elaborar en un producte. En aquests casos, l'organització s'ha de fer càrrec dels béns que no siguin de la seva propietat, sinó del client, mantenint un registre d'entrada i de sortida per tal de poder identificar quan s'ha fet l'intercanvi.

En cas que algun d'aquest béns del client es perd o es deteriora, l'organització ha d'informar al client i incloure el que ha succeït en el registre.

10.2.5 Preservació del producte

Un cop s'ha finalitzat l'etapa de fabricació del producte, l'organització ha de disposar d'una ubicació en la planta per poder-lo preservar. Això s'ha de realitzar per que quan es lliuri el producte al seu destí mantingui tots els seus requisits.

Els productes preservats han d'incloure una identificació, manipulació, embalatges, emmagatzematge i protecció.

10.2.6 Control dels equips de seguiment

L'empresa per poder controlar els equips ha de disposar del personal que s'encarregui de comprovar que els equips funcionen proporcionant l'evidència de la conformitat del producte amb els seus requisits determinats.

En els casos que sigui necessari d'assegurar-se de la validesa dels resultats, el personal de manteniment haurà de :

- Calibrar i validar la utilització de les màquines.
- Ajustar o reajustar.
- Evitar ajustaments que puguin invalidar qualsevol resultat de les medicions.
- Protegir dels dany o deteriorament durant la manipulació, manteniment i emmagatzemat.

L'organització ha d'avaluar i registrar la validesa dels resultats de les medicions anteriors en cas que es detecti qualsevol inconformitat.

Mitjançant els registres i instruccions de totes les màquines que disposa l'empresa, el personal encarregat del manteniment ha de fer una revisió seguint les instruccions dels manuals i comprovar el seu correcte funcionament. Si es localitzés alguna possible

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 29 de 34
--	---	--

fallada o desajust de la maquinaria s'ha de registrar i solucionar el problema. En el cas que es necessitin recanvis, l'empresa ha de disposar del material per substituir en qualsevol part de les màquines de les quals disposa.

10.3 Camps d'Aplicació

Tota l'organització de l'empresa.

10.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5 i 7.5.6

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 i 10.6.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 30 de 34
--	---	--

11. Medició, anàlisi i millora

11.1 Seguiment i medicació

11.1.1 Objectiu

Determinar un sistema que englobi els possibles mitjans per poder desenvolupar i quantificar correctament les activitats de seguiment i de medicació.

11.1.2 Procediment

11.1.2.1 Satisfacció del client

Com una de les mesures del sistema de gestió de la producció, han d'existir indicadors de l'eficàcia i l'eficiència que facin referència a paràmetres que afectin a la satisfacció del client.

Aquests sistema de mesura que es prepari, s'ha de realitzar com a mínim un cop l'any.

11.1.2.2 Auditoria Interna

Una auditoria ha de seguir les fases següents:

- Calendari de les auditories: es realitza en la reunió de revisió del sistema , i la direcció ha d'aprovar les persones auditors que realitzaran l'auditoria dins de l'empresa.
- Llista de comprovació: S'ha de planificar un programa d'auditories internes prenent en consideració l'estat i la importància dels processos i les àrees a auditar, així com els resultat de les auditories prèvies
- Auditors: en cada auditoria que es realitzi, ha de participar com a mínim un auditor. En cas d'haver-n'hi més d'un, un auditor s'encarregarà de dirigir i actuar com u cap de l'auditoria.
- Realització de l'auditoria: els auditors designats per la realització d'una auditoria, han de recordar als responsables de les activitats amb una setmana d'antelació que seran comprovades per l'auditoria. El dia de la realització, els auditors i els responsable es reuneixen, i posteriorment comproven el correcte funcionament de la feina.
- Informes de l'auditoria: un cop acabada l'auditoria, els encarregats de dur a terme l'auditoria han d'elaborar un informe on es representin els resultats obtinguts, les observacions i les conclusions.
- Distribució i arxiu de l'auditoria: els auditors envien una còpia del informe de l'auditoria a la direcció i al responsables que de l'activitat que s'ha comprovat.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 31 de 34
--	---	--

- Seguiment i tancament d'accions correctores: D'acord amb les desviacions localitzades, la direcció ha de determinar les accions necessàries per la solució dels problemes trobats.

Les auditories les hauria de realitzar personal extern a l'empresa, desenvolupant un informe final amb els resultats de les auditories.

11.1.2.3 Seguiment i medició processos

El seguiment i medició del processos ha de proporcionar a l'empresa la capacitat dels processos per aconseguir els resultats planificats, que en cas de no aconseguir-se, s'hauran de realitzar accions correctives.

Els mètodes per realitzar el seguiment es pot localitzar en el mateix manual de les màquines que realitzin algun procés, o bé en els plànols de disseny del procés.

11.1.2.4 Seguiment i medició producte

D'acord amb els disseny del producte i el seu correcte desenvolupament, l'organització ha de fer el seguiment i mesurar les característiques del producte per verificar que es compleixin els seus requisits. Les diferents etapes de proveïment, envasat, etc. han d'incloure les operacions de verificació necessàries per a garantir que el producte final compleix les especificacions.

Tots els resultats que s'obtinguin s'han de mantenir registrats.

11.1.2.5 Control del producte no conforme

S'han de localitzar les causes per que un producte no segueixi les característiques establertes. La seva comprovació s'ha realitzar abans del lliurament del producte al client, per tant, des del moment en que s'ha acabat el procés de fabricació el producte ha de ser comprovat pels seu respectius encarregats.

Un altre possible mètode per detectar que un producte no segueix les seves condicions de conformitat és localitzant que s'hi ha un procés que no es desenvolupa adequadament, llavors pot succeir que hi hagi una gran quantitats de disconformitats. Per aquest motiu, cada producte ha d'estar registrat, indicant la seva promoció de fabricació, per així, detectar amb celeritat tots els productes no conformes.

11.1.3 Camp d'aplicació

A tota l'empresa.

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 32 de 34
--	---	--

11.1.4 Referències.

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, i 8.3

Norma Sistema de gestió de la producció desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 11.2.1, 11.2.2, 11.2.3, 11.2.4 i 11.2.5.

11.2 Anàlisi de Dades

Per determinar resultats duren el procés de producció, l'empresa rep un sèrie de dades que poden permetre identificar diferents factors que poden permetre millores en el sistema.

11.2.1 Objectiu

Determinar, recopilar i analitzar les dades adequades per avaluar l'eficàcia del sistema de gestió de la producció.

11.2.2 Procediment

El anàlisi de dades ha de permetre a l'empresa tenir informació sobre:

- Compliment dels requisits establerts amb el client, la satisfacció que tingut amb el producte que se li ha venut, ser puntuals en les dates fixades, que tingui un preu raonable pel client i que s'ajusti a les qualitats esperades.
- Comprovació sobre la conformitat del producte.
- Els proveïdors.
- Les característiques i tendències dels processos i dels productes , incloent les oportunitats per realitzar accions preventives.

11.2.3 Camp d'Aplicació

La direcció i els encarregats en anàlisi de dades.

11.2.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 8.4

Norma desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 11.3

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 33 de 34
--	---	--

11.3. Millora

L'organització ha de millorar contínuament l'eficàcia i l'eficiència del sistema de gestió de la producció i dels propis processos de producció i auxiliars per a mantenir la competitivitat de l'empresa.

11.4.1 Accions correctores i preventives.

L'organització ha d'establir un procediment que permeti eliminar les causes de les situacions que no són correctes o que es poden millorar.

11.4.1.1 Objectiu

Definir un sistema per tal de determinar accions correctives i preventives en els processos de gestió de la producció.

11.4.1.2 Procediment

11.4.1.2.1 Accions correctives

Les accions correctives són aquelles operacions que es realitzin quan s'ha localitzat una no conformitat.

Tota no conformitat s'ha d'analitzar i cercar les possibles causes que l'han produïda.

El procés a seguir és:

- Revisar les no conformitats .
- Buscar les causes que han provocat la no conformitat.
- Crear els registres necessaris i documentar la incidència .
- Implantar les accions que siguin necessàries per solucionar el problema de la no conformitat.
- Revisar l'eficàcia de les mesures que s'han pres.
- Redissenyar el sistema per solucionar les no conformitats i tornar el procés descrit.

11.4.1.2.2 Accions preventives

Les accions preventives es realitzen per intentar evitar possibles errors que puguin ocasionar-se en cas de que no es realitzessin.

El procés a seguir és:

- Localitzar les fonts de problemes

	Manual del Sistema de Gestió de la Producció	Número: - Revisió: - Data: - Pàgina: 34 de 34
--	---	--

- Recopilar la documentació necessària (per exemple: manuals de funcionament de màquines, instruccions de treball...)
- Solucionar els errors localitzats.
- Registrar el problema localitzat, especificant les causes que el podrien ocasionar. En el registre també s'hi ha d'especificar les solucions que s'han pres respecte el problema trobat.
- Comprovar que el sistema que s'ha realitzat és eficaç.

11.4.1.3 Camps d'Aplicació

Tota l'organització, però especialment als departaments de producció i relacionats.

11.4.1.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 8.5.2 i 8.5.3

Norma desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 11.4.2 i 11.4.3.

11.4.2 Accions de millora continua.

L'organització ha d'intentar millor el sistema de gestió, mitjançant l'ús de la política establerta.

11.4.2.1 Objectiu

Realitzar un sistema que permeti millorar les activitats per aconseguir un increment de l'eficàcia i l'eficiència tant dels processos productius i auxiliars com de la pròpia gestió.

11.4.2.2 Procediment

- L'empresa ha d'establir accions de millora continua i fomentar la participació de tothom: 5S, kaizen, tallers (workshops). Cal definir procediments on es tractin aquestos aspectes i els registres necessaris.

11.4.2.3 Camps d'Aplicació

Departaments de compres, producció, magatzems, etc.

11.4.2.4 Referència

Norma ISO 9001:2008. Requisits per un bon sistema de gestió de la qualitat. Apartat: 8.5.1.

Norma desenvolupada en l'Annex B. Apartat: 11.4.1