



Sprinkling irrigation systems



<p>ELABORADO</p> <p>FECHA: 16/01/2018</p> <p>FIRMA: Sagar Fernández</p>	<p>REVISADO/APROBADO</p> <p>FECHA: 16/01/2018</p> <p>FIRMA: Juan Tapias</p>
---	---

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento constituye la base y principios de nuestro Sistema de Calidad. De forma resumida pretendemos que sirva como presentación de quienes somos y lo que queremos ser, así como de guía de la estructura de nuestro sistema de Gestión de la Calidad. Éste manual es de aplicación a toda nuestra Organización

REFERENCIAS

Norma UNE EN ISO 9001-2015 En su última edición actualizada

INTRODUCCIÓN Y DEFINICIONES

RAESA se constituye en el año 1982 especializándose en el diseño y fabricación de equipos de riego con tubería de aluminio y sus correspondientes accesorios. Apoyados en tres pilares básicos, Calidad, Eficacia y Servicio al cliente, hoy somos la empresa Líder y referente en el Riego por Aspersión.

En el año 1986 nuestra actividad se complementa con la Fabricación de perfiles de aluminio. Estos van destinados a los más diversos sectores industriales: automoción, construcción, energético, mobiliario, iluminación, etc.

Hoy somos una empresa multinacional con implantación industrial en más de 10 países y ventas en más de 110 países con dos aspectos clave en nuestro desarrollo: La Mejora Continua y la presencia en los Mercados Internacionales.

La actividad de Raesa está caracterizada por los siguientes factores externos/internos:

- ® Presencia en los mercados Internacionales, de hecho la mayor parte de nuestras ventas se realizan exteriormente.
- ® Fuerte Competencia en Riego tanto en empresas como en productos alternativos y poco valor añadido y ausencia de producto propio en el perfil
- ® Variabilidad generada por la cotización del Aluminio en el mercado que es nuestra principal materia prima.
- ® Importantes esfuerzos comerciales en países en desarrollo y ligados a financiación de terceros países.
- ® Reconocimiento, especialmente en el sector de Riego, de nuestra marca y asociación con la Calidad y el Servicio.

Las **partes Interesadas** en nuestra organización son:

CLIENTES

Recabaremos información de la calidad de nuestro producto y servicio y analizaremos aspectos como satisfacción y fidelización. El canal de comunicación son las visitas de nuestros comerciales, asistencia a ferias, correo electrónico y página web-redes sociales.

COLABORADORES

Informaremos internamente de aspectos relacionados con la Calidad, consecución de Objetivos, Seguridad e Higiene y principales hitos de nuestra actividad en cuanto a ventas e inversiones realizadas. La comunicación es mediante reuniones con responsables y Colaboradores con la periodicidad que en cada caso requiera.

ACCIONISTAS

Informaremos de aspectos relativos a Productividad, objetivos e indicadores, inversiones realizadas y proyectos principales. Anualmente como mínimo el Director General informará de estos aspectos al consejo.

PROVEEDORES

Información acerca de colaboraciones, proyectos comunes, calidad concertada y valoración de la calidad del suministro. Con la frecuencia que el Jefe de Compras y la Dirección se consideren necesarias

ADMINISTRACIÓN

Información de aspectos legales y reglamentarios de nuestra actividad, según se establezcan en cada caso y por cada parte de la misma.

ENTIDADES FINANCIERAS

Informes de Actividad y principales hitos realizados y/o planificados. Con la frecuencia que el Director Financiero determine.

ENTORNO SOCIAL DE ACTIVIDAD

Acciones de colaboración, mejoras medioambientales, participación en proyectos sociales,... A través de la página Web y redes sociales

Toda esta información de las partes interesadas es parte del Informe de Revisión por la dirección que se realiza previamente al inicio de la campaña de Riego (ciclo anual de Raesa).

Como consecuencia del Análisis de Riesgos y Oportunidades que se analiza Anualmente en el Informe de Revisión por la Dirección, se realizará la Planificación en el Informe Anual y/o reuniones de seguimiento del Comité de Calidad.



ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE RAESA

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Declaración de la Dirección.

El Director General de **RAESA** como máximo responsable de la misma, manifiesta su firme compromiso de establecer, implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, que garantice la Calidad de nuestros procesos, productos y servicios, dotando a la Empresa de los recursos necesarios para ello.

La organización de dicho Sistema de Gestión de la Calidad está recogida en el presente Manual de Calidad, que se desarrolla siguiendo las directrices de la Norma UNE-EN-ISO 9001 (en la última versión actualizada) en cuanto al **DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIAL DE RIEGO POR ASPERSIÓN Y PERFILES DE ALUMINIO EXTRUIDO.**

Como objetivo último se establece la consecución de la **CALIDAD TOTAL**, y para ello:

- ® Contamos con la colaboración, la profesionalidad y las iniciativas de todos los Colaboradores de **RAESA**.
- ® Cumpliremos rigurosamente la totalidad de los compromisos adquiridos con nuestros Clientes; así como con los no establecidos por el cliente, los legales y reglamentarios, que sean de aplicación.
- ® Promoveremos y desarrollaremos Acciones de Mejora de nuestro Sistema, productos, servicios y de la Satisfacción de nuestros Clientes.
- ® Demandaremos a nuestros Proveedores la aplicación de requerimientos de calidad similares a los nuestros.
- ® Revisaremos, año tras año, nuestro Sistema de Calidad para mantener permanentemente una óptima relación Calidad-Competitividad.
- ® Promoveremos entre nuestros Colaboradores la idea de mejora continua y fomentaremos como *Cultura* la idea de la EXCELENCIA.

Prioridades de la Empresa. La Dirección General de **RAESA**, consciente de la necesidad de disponer siempre de unos objetivos ambiciosos que estimulen la mejora en todas las áreas de la Empresa, marca como referencia para todos los Colaboradores los siguientes puntos:

1. **SATISFACCIÓN TOTAL DEL CLIENTE.**
2. **DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO DE LOS COLABORADORES DE **RAESA** Y CONSEGUIR SU TOTAL INTEGRACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA EMPRESA.**

Estos objetivos generales se cuantificarán y se fijarán a principios de año por la Dirección General, presentándose al Comité de Calidad, quien levantará acta. Posteriormente serán publicados para su conocimiento general.

Declaración de Autoridad.

En mi función de Director General de **RAESA**, asumo la responsabilidad del cumplimiento de las directrices expresadas en el presente Manual de Calidad

Determino que el Responsable de Gestión de Calidad tiene la autoridad necesaria delegada por mí, para lograr el cumplimiento del Sistema de Calidad establecido, decidiendo sobre la aceptación o rechazo de materiales, componentes y producto final pudiendo detener el proceso de fabricación e impedir que se envíe al Cliente productos que no cumplan con la Calidad especificada.

Revisión por la Dirección.

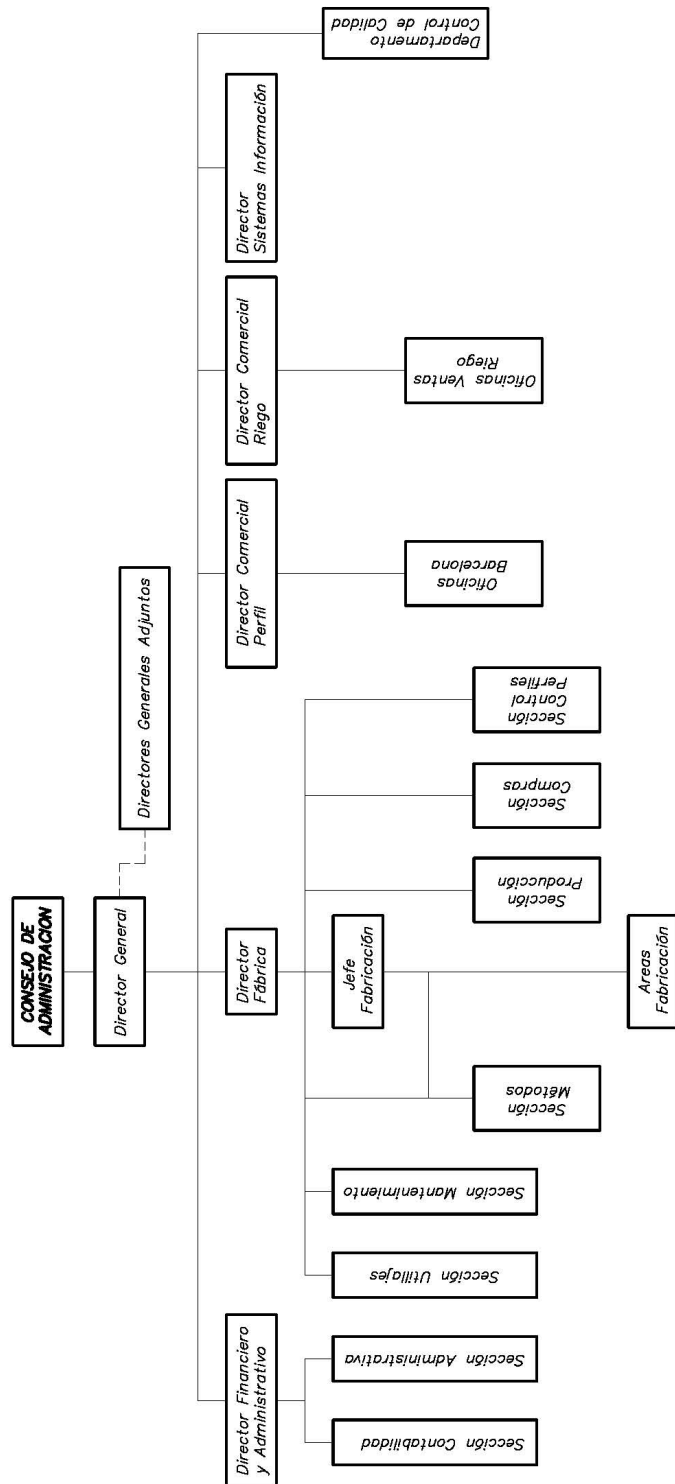
El Comité de Calidad revisará, con una periodicidad al menos anual, el estado del Sistema de la Calidad. Los aspectos a tener en cuenta en dicha revisión serán:

- * Cuestiones Externas e Internas. Análisis de Riesgos y Oportunidades
- * Estado de implantación del Sistema y eficacia de las acciones correctivas y de mejora desarrolladas.
- * Principales no conformidades y sus causas.
- * Principales reclamaciones y sus causas.
- * Satisfacción del cliente (retroalimentación).
- * Estado de los Procesos: Principales Indicadores y Objetivos
- * Cumplimiento de la política de calidad (sensibilización a la calidad y objetivos)
- * Informes de las auditorias internas realizadas.
- * Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- * Desempeño de los procesos.
- * Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.
- * Recomendaciones para la mejora.
- * Comunicación a Partes Interesadas

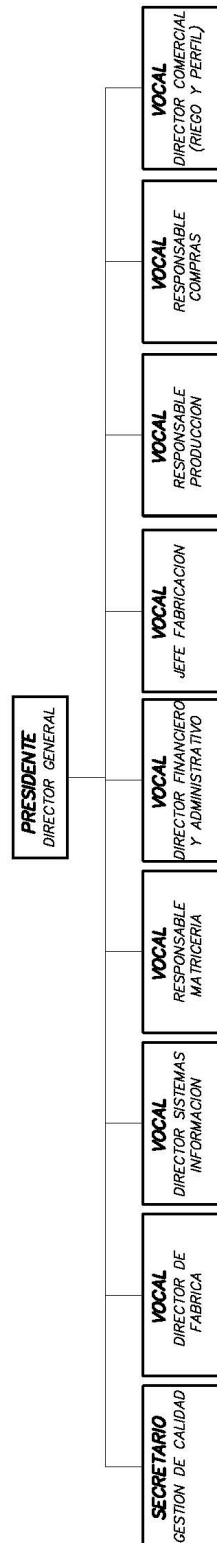
La revisión quedará reflejada en un informe / acta de revisión del Sistema, que será analizada y valorada por el Director General de **RAESA**. Archivando el original del informe / acta de revisión del Sistema el Director General Adjunto. Cuando se produzcan cambios que afecten al informe de revisión por la Dirección, se deberá hacer un complemento de dicho informe dónde se recojan dichos cambios.

Fdo: D. Juan Tapias.
DIRECTOR GENERAL

ORGANIGRAMA GENERAL DE **RAESA**



ORGANIGRAMA COMITÉ DE CALIDAD DE **RAESA**



RAESA consciente de la importancia que tiene para cumplir los planes y los objetivos propuestos, revisará continuamente que los **recursos dispuestos** sean adecuados para alcanzar dichos fines y que dispone de los conocimientos necesarios para la realización de sus procesos y actividades.

- ® Recursos humanos: definiendo, formando y revisando la competencia de los Colaboradores; manteniendo viva la importancia de la Calidad y de la Mejora continua.
- ® Infraestructuras: dotando de aquellos medios técnicos y de apoyo necesarios.
- ® Ambiente de trabajo: poniendo los medios para mantener un ambiente de trabajo adecuado.
- ® De Seguimiento y Medición: poniendo los medios para asegurar la validez de los productos y servicios con los requisitos.

RAESA promoverá de forma continuada entre sus Colaboradores la **conciencia de calidad** tanto en lo referido a la política y objetivos de calidad como en lo relativo a los efectos de su trabajo en la mejora, eficacia y/o resultados negativos y consecuencias sobre el sistema de calidad.

Dos actividades que consideramos claves en el apoyo es la Revisión del Sistema por la dirección como elemento de enlace entre lo planificado y los resultados obtenidos y la **Comunicación** tanto Interna como Externa. Como vías de **Comunicación Interna** se establecen tres vías de mayor a menor importancia:

- ® Reuniones Periódicas. Se realizarán cuando sean necesarias y con la amplitud que en cada caso se determine. Independientemente de las que se establezcan en los procedimientos de calidad destacamos por su importancia la de Revisión del Sistema y la de Seguimiento de Indicadores y Objetivos.
- ® Comunicaciones, Carteles y Campañas de apoyo sobre acciones específicas
- ® Información directa personalizada al objeto de particularizarla en un grupo o persona concreta.

Como vía de **comunicación externa** se establecen a priori tres vías:

- ® Página web y Redes sociales
- ® Campañas de Divulgación con Acciones específicas
- ® Contacto directo con partes Interesadas

SISTEMA DE LA CALIDAD

El Sistema de Calidad de RAESA está constituido por el conjunto de estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la Empresa que permiten, de manera conjunta, asegurar que los productos y procesos cumplirán los requisitos de calidad específicos, y por lo tanto conseguir la satisfacción del cliente.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el Sistema de Calidad. En lo relativo al Sistema de la Calidad, RAESA aplica las definiciones dadas en la Norma ISO 9001 (en la última versión actualizada).

Manual de Calidad

Es el documento básico del Sistema de Calidad que establece la política y líneas directrices de la calidad mediante la definición de qué se debe hacer.

El Director General es el responsable de la elaboración del Manual y coordinará la participación y colaboración necesarias de los distintos departamentos.

El Sistema de Calidad será revisado de forma continuada en las reuniones periódicas que mantiene el Comité de Calidad. Como consecuencia de estas revisiones se evalúa la adecuación del Manual de Calidad, al menos con una periodicidad anual, y si es necesario se modificará; siendo la distribución y control de la nueva edición las mismas que para el documento original.

Procedimientos Operativos de Calidad

Los procedimientos son documentos complementarios del Manual en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué y con qué debe realizarse una determinada función contemplada en el Manual. Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de cada actividad.

En la elaboración de los procedimientos se seguirá lo establecido en los capítulos del Manual y procedimientos correspondientes.

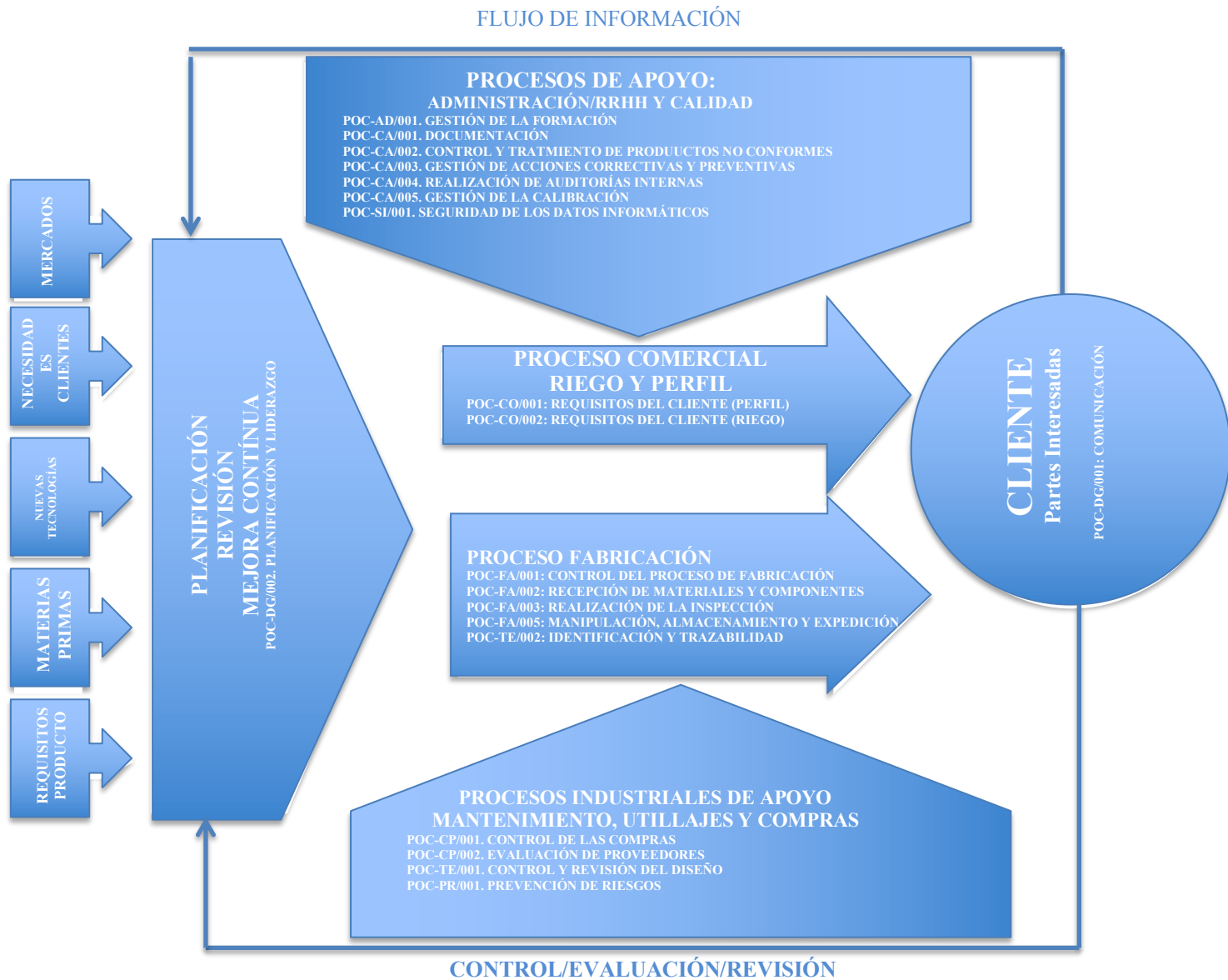
Instrucciones Técnicas.

Son documentos complementarios a los Procedimientos Operativos de Calidad y concretan su aplicación a un producto o a una actividad en particular.

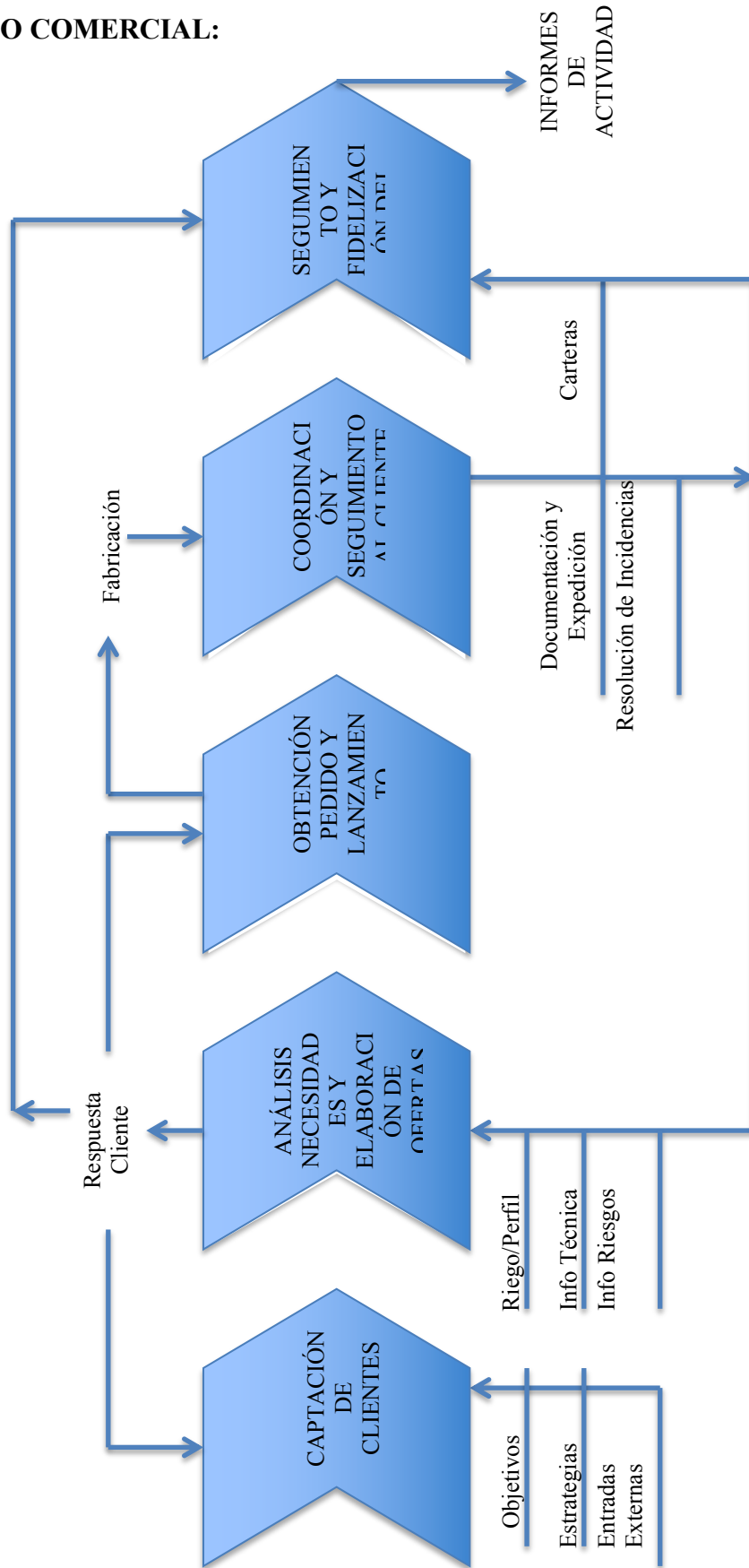
Las Instrucciones Técnicas pueden referirse tanto a un producto como a un proceso, por lo que básicamente serán:

- Documentos de definición del producto o proceso.
- Documentos de autocontrol e inspección.

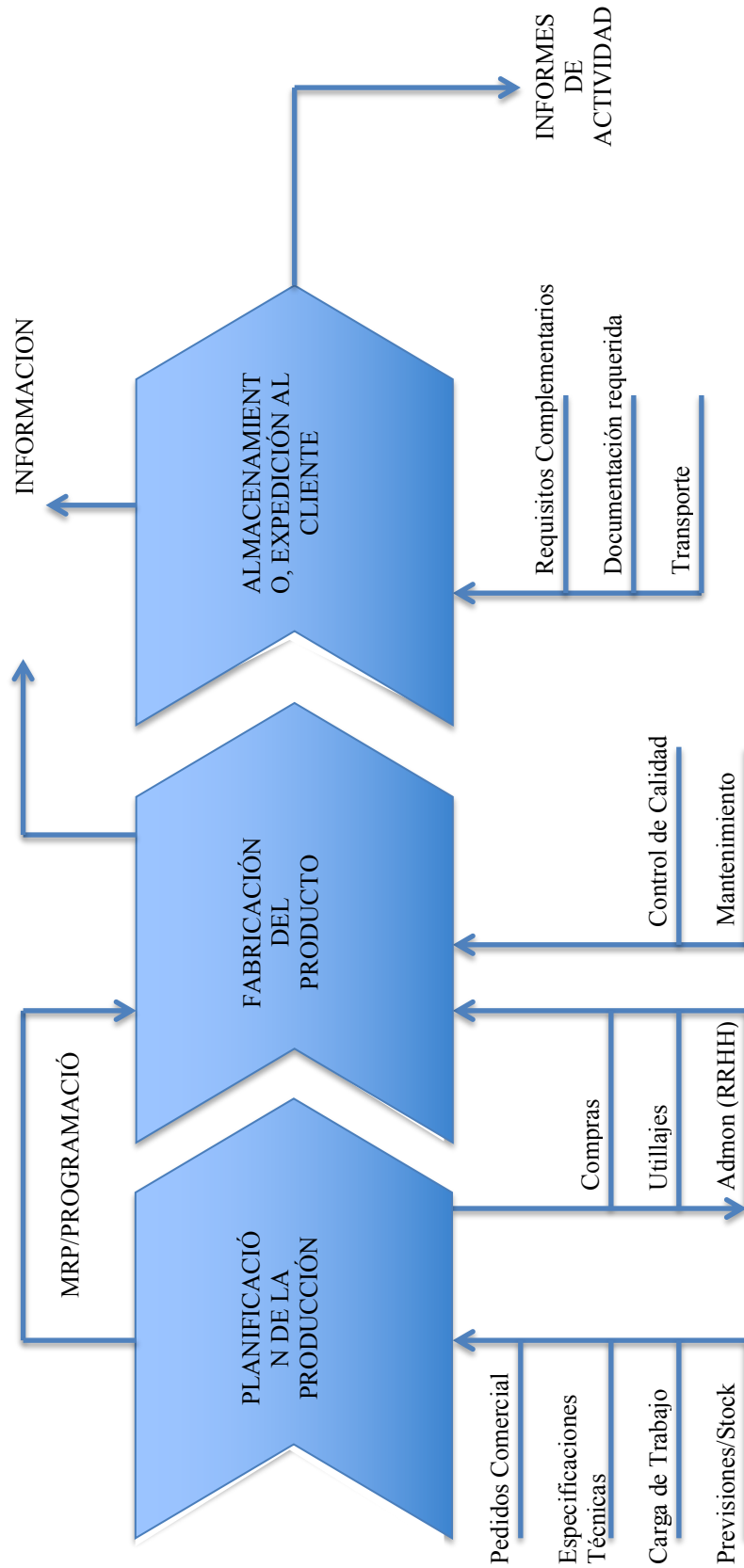
MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



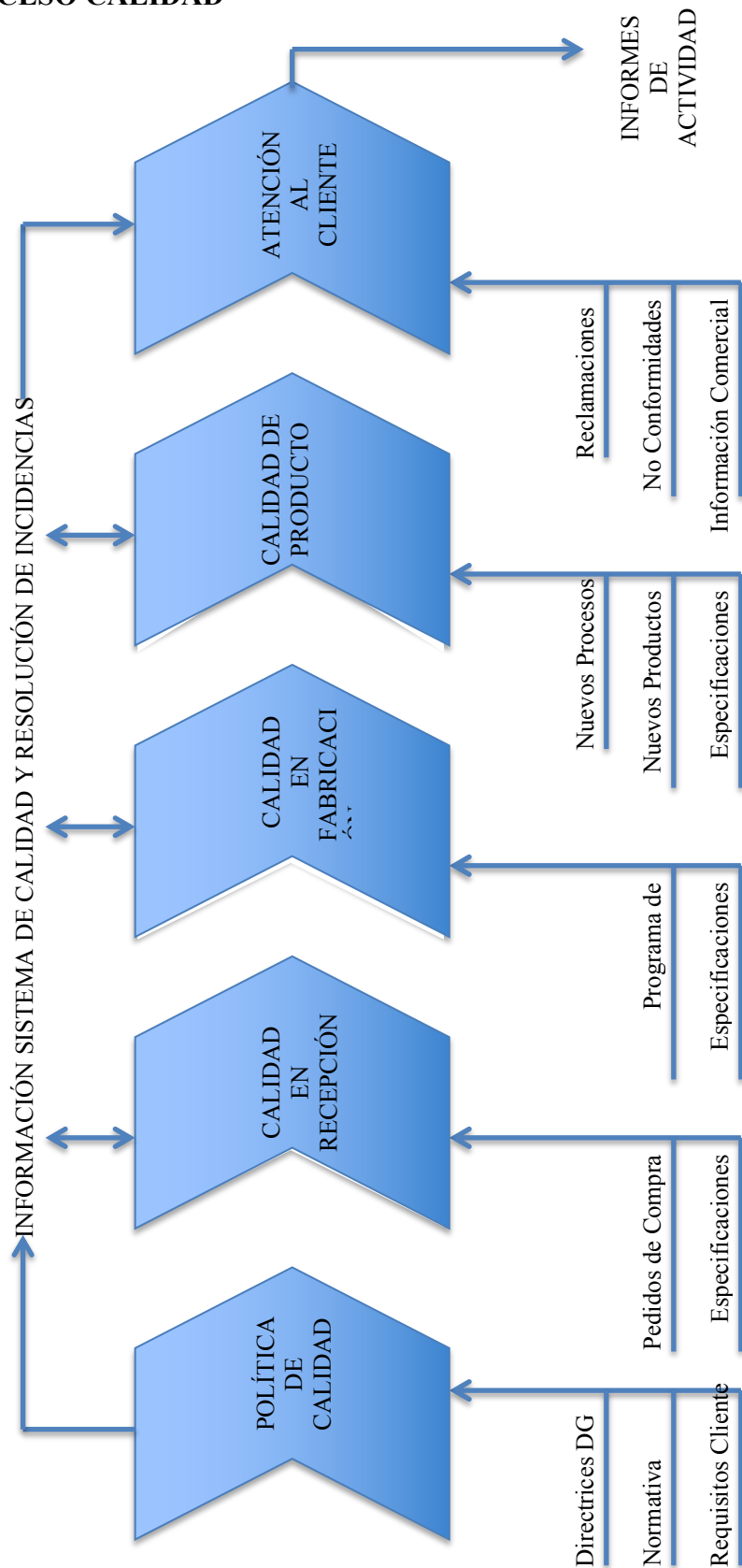
PROCESO COMERCIAL:



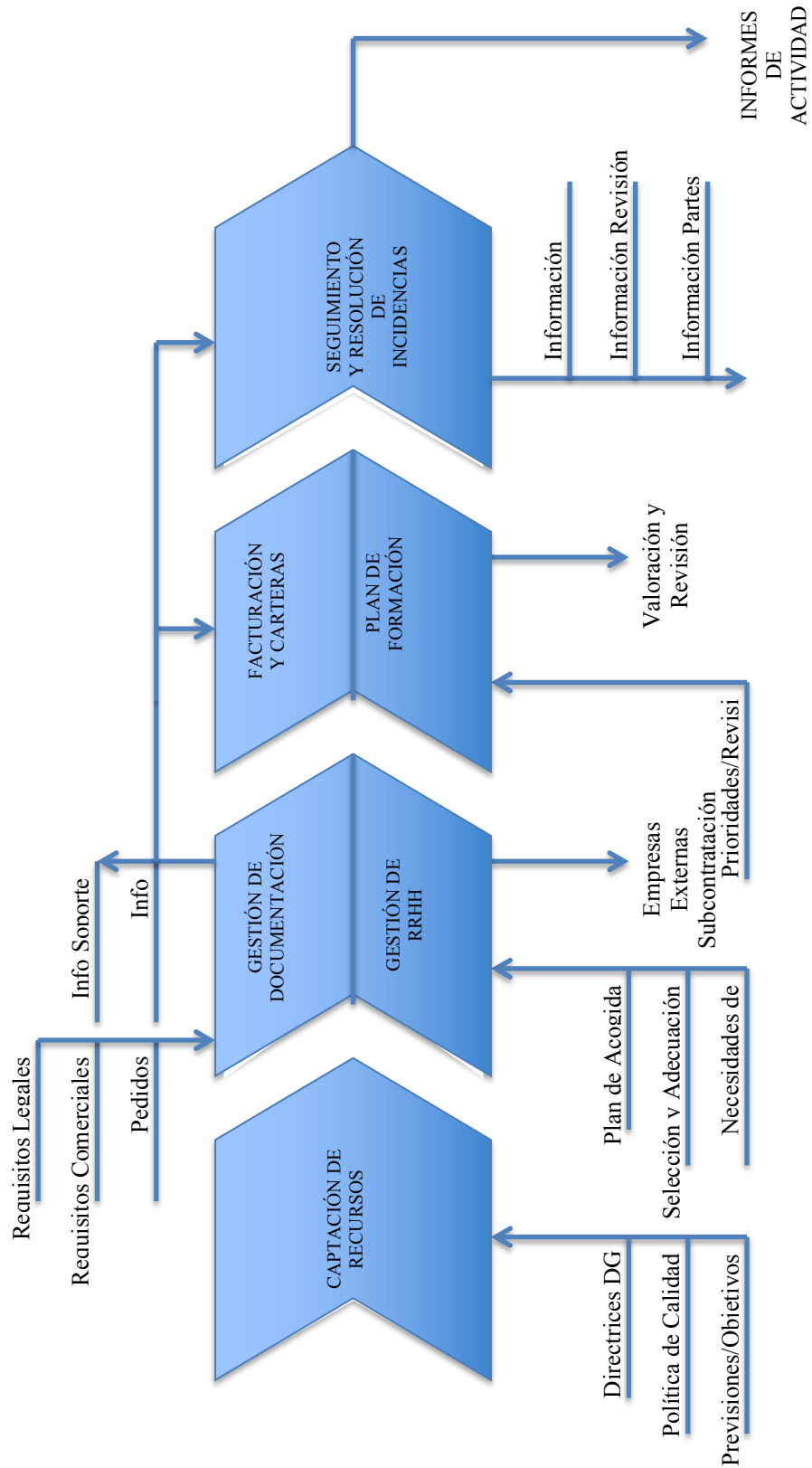
PROCESO FABRICACIÓN



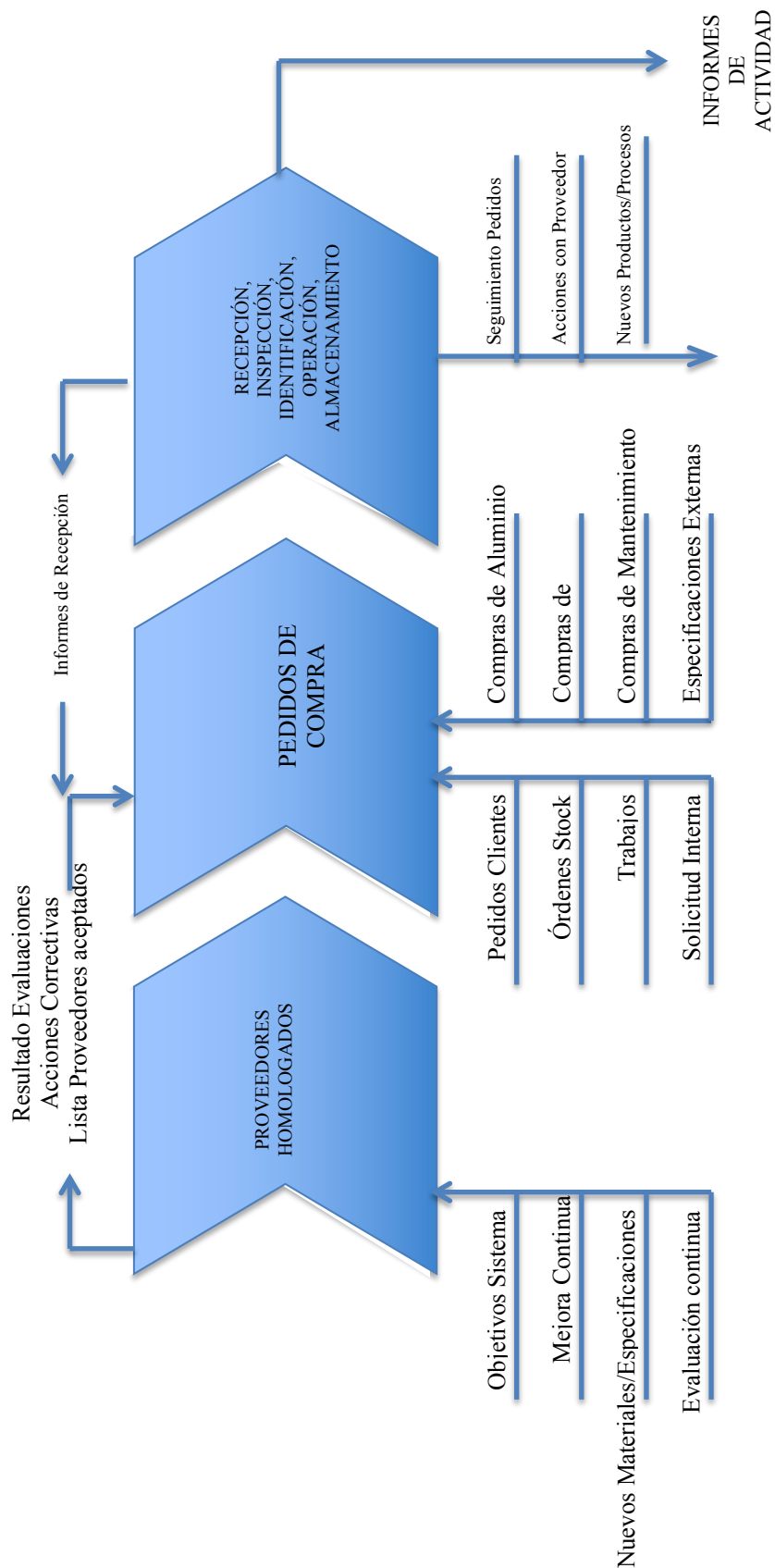
PROCESO CALIDAD



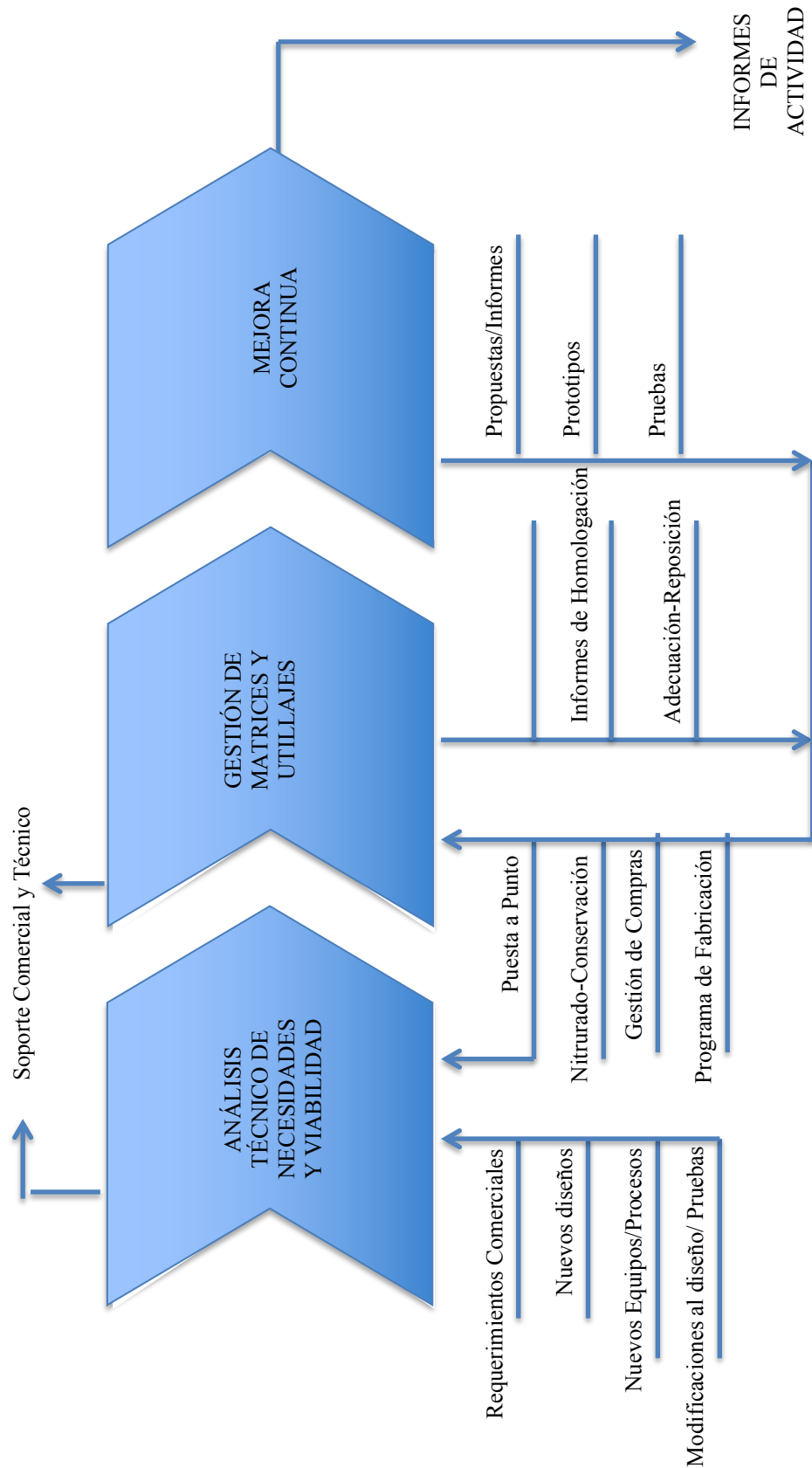
PROCESO ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS



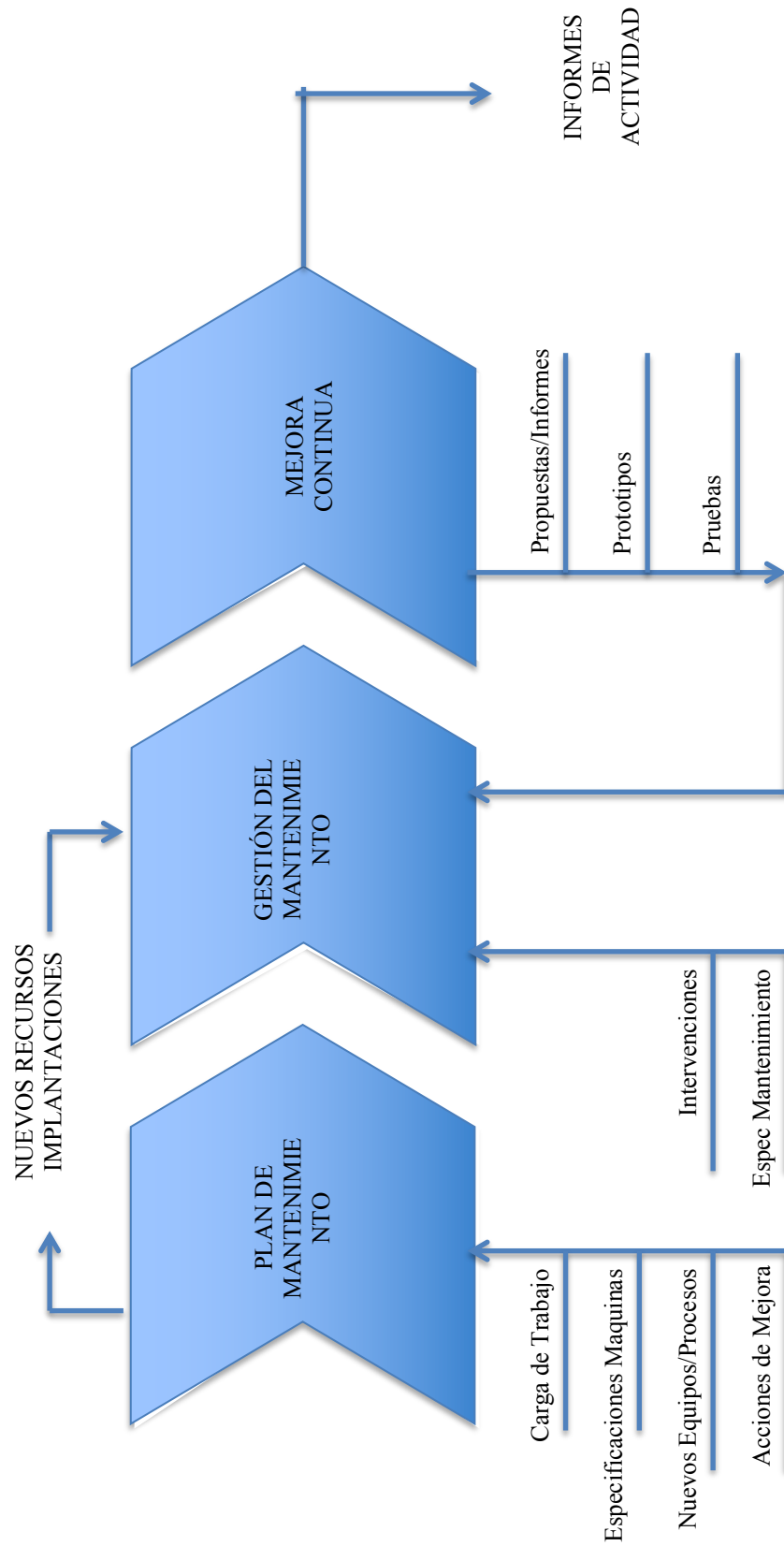
PROCESO DE COMPRAS



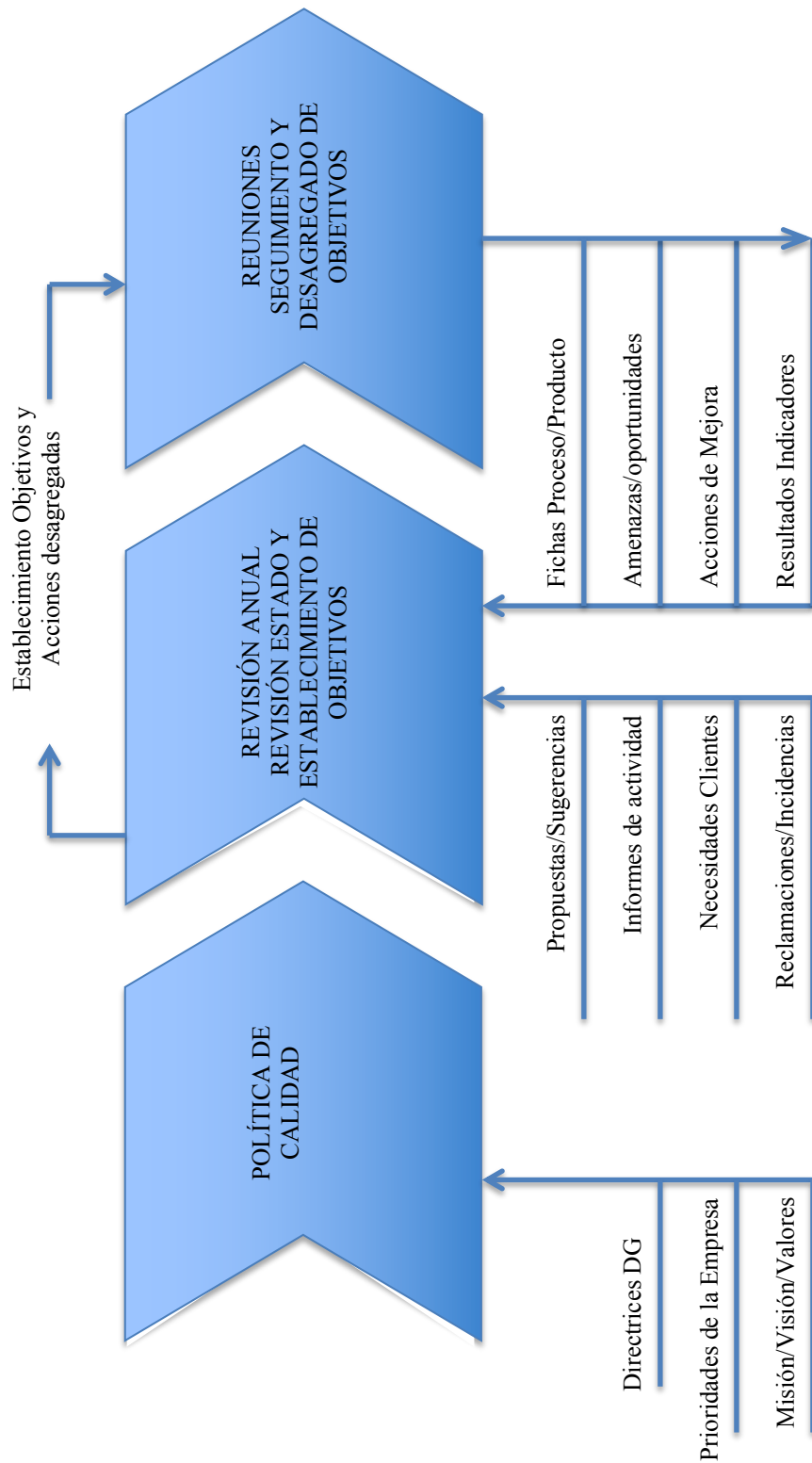
PROCESO DE MATRICERÍA Y UTILLAJES



PROCESO DE MANTENIMIENTO



PROCESO DE PLANIFICACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA CONTÍNUA



ANEXO 2. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO**14/09/2010:**

- Adaptación a la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 antes UNE-EN-ISO 9001:2000
- Separación de funciones Compras-Producción
- Inclusión apertura Raesa Perú.

Enero 2018: Actualización ISO 9001/2015.