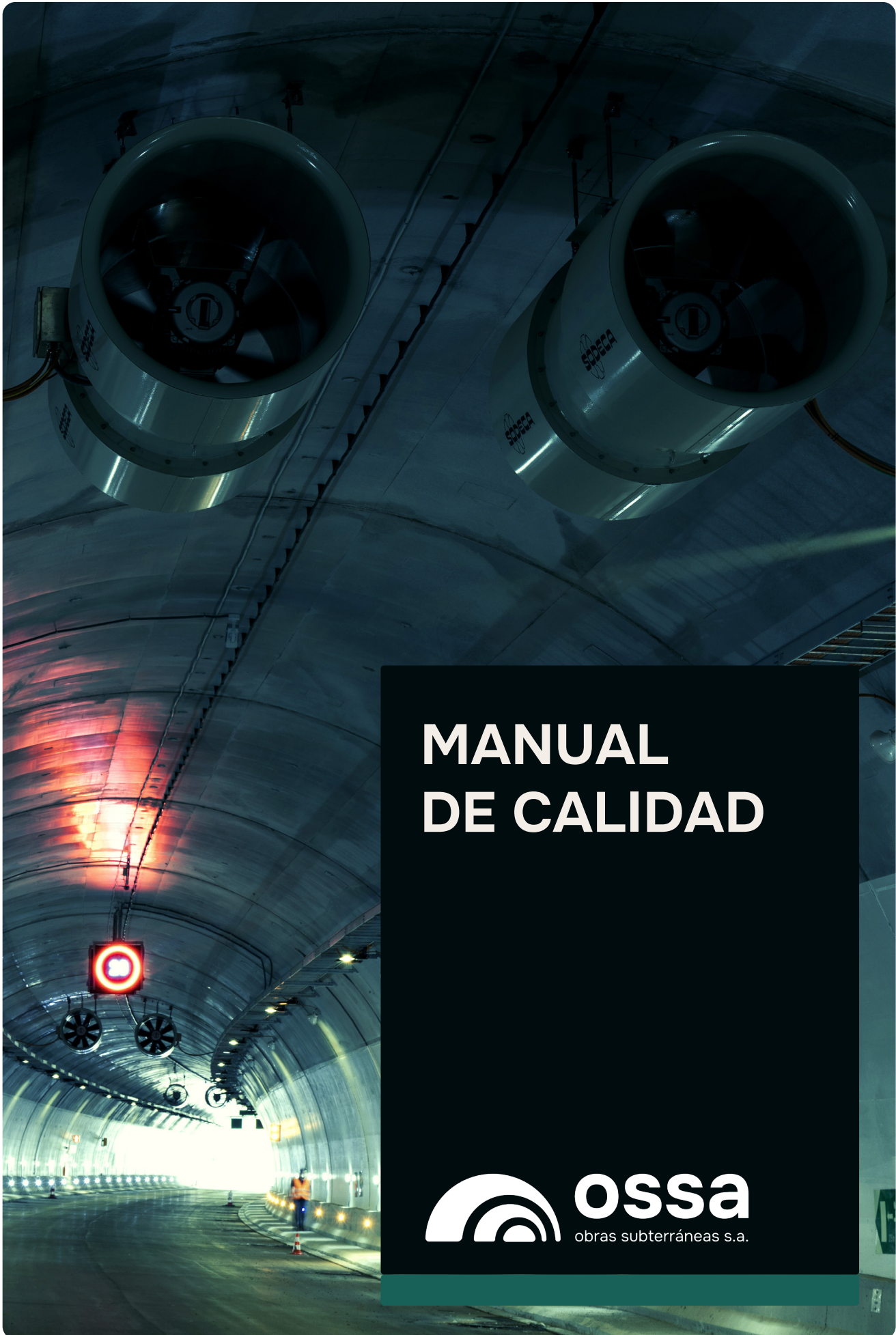




MANUAL DE CALIDAD

 **ossa**
obras subterráneas s.a.

ÍNDICE

01.

Introducción

02.

Política empresarial

03.

Sistema de gestión

04.

Plan de calidad

05.

Calidad, una forma de trabajar. Mejora continua

06.

El coste de la no calidad

01. Introducción

OSSA fue fundada en 1952 en España y, actualmente, opera en todo el mundo. OSSA es la empresa líder especialista en el sector de las obras subterráneas, especializada en cuatro áreas de negocio: Construcción, Energía, Minería y Servicios.

Construcción



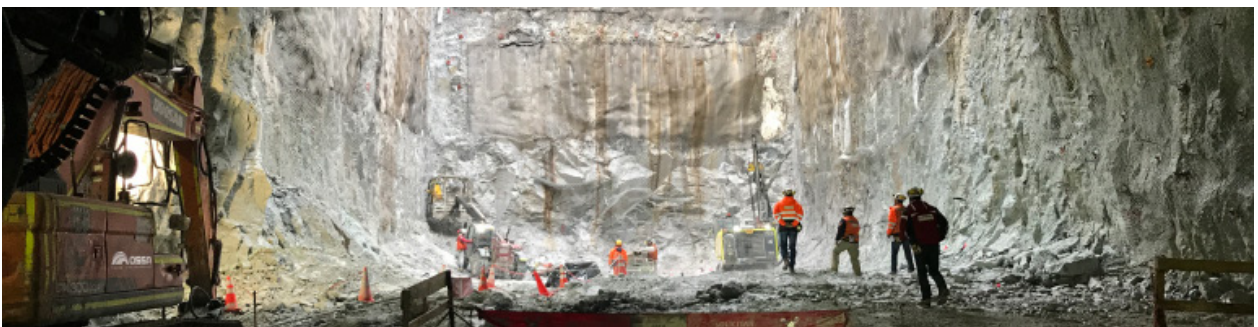
Carreteras

Ferrocarril

Autopistas

Metro

Minería



Pozos Verticales
y Galerías

Trabajos Especiales,
Explotaciones y
Cámaras

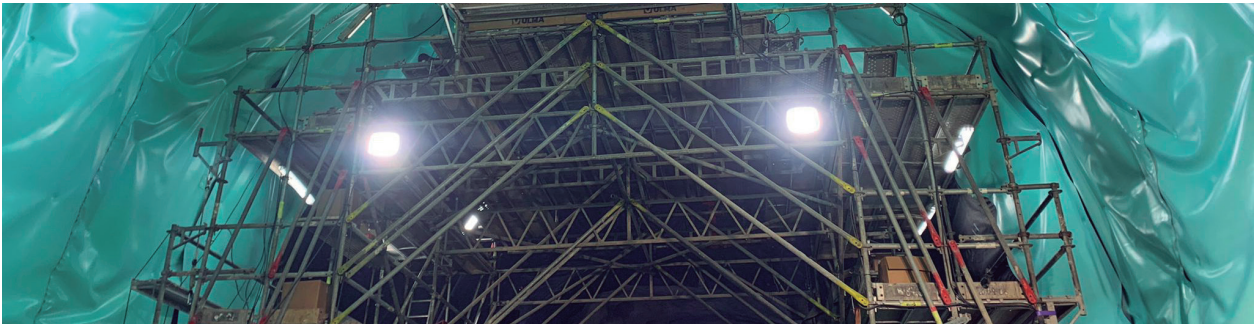
Energía



Conducciones, Desvíos
y Restituciones

Grandes Cavernas

Servicios



Instalaciones

Electricidad

Ventilación

Impermeabilidad

Asistencia
técnica

Acondicionamiento
y mejora de túneles

OSSA está implicada en proyectos de excavación subterránea mediante perforación y voladura (NATM), así como en excavación con TBM, ejecución de pozos, hincas de tubo y rozadoras de minería, así como otros métodos de excavación mecánica. Internacionalmente, OSSA ha ejecutado proyectos en Portugal, Grecia, Noruega, Perú, Colombia, Brasil, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Guatemala, Chile, Hong Kong y Taiwán.

Tras más de 65 años de éxitos, nuestra estrategia consiste en continuar nuestra expansión internacional y prestar servicio a grandes clientes del sector de la ingeniería civil y la minería a todos los niveles, contribuyendo con nuestra amplia experiencia técnica y nuestra flota de equipos, priorizando el medio ambiente, calidad, seguridad e innovación en todos nuestros proyectos.

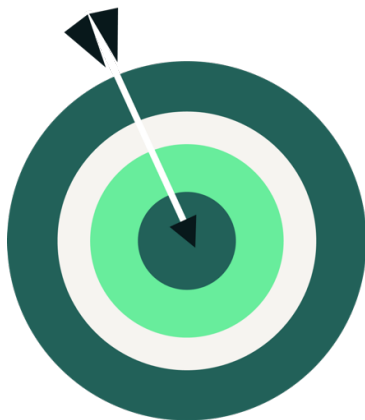
FILOSOFÍA

La Calidad, la preservación del Medio Ambiente y las condiciones de Seguridad y Salud en el entorno de trabajo, son elementos esenciales para el desarrollo de nuestra actividad y el futuro de la Organización. Allá donde estemos, allá dónde vayamos.

Objetivos conseguidos

En OSSA estamos firmemente comprometidos con la Calidad (ISO 9001), la Salud y a Seguridad (ISO 45001), y el Medio Ambiente (ISO 14001), e invertimos en Proyectos de Innovación (ISO 56001) a escala internacional. Nos hemos adherido al Pacto Mundial de la ONU, prestamos apoyo y fomentamos una cultura de Responsabilidad en temas de Gobierno Corporativo.

OSSA tiene implantado en sus obras un Sistema de Gestión Integrado conforme a las normas internacionales ISOS, certificadas por BUREAU VERITAS. El sistema es implantado en todas nuestras obras, siendo controlado y mantenido por los responsables de los diferentes departamentos.



CERTIFIED
ISO 14001



CERTIFIED
ISO 45001



CERTIFIED
ISO 9001



CERTIFIED
ISO 56001



Compromisos

EL DECÁLOGO DE LA CALIDAD DE OSSA

01. Incrementar el nivel de satisfacción y la fidelidad (consolidación) de nuestros Clientes, suministrando trabajos cuya relación calidad/precio se adapte a los requisitos y expectativas de los mismos.
02. Desarrollar y mantener un esfuerzo de grupo, poniendo énfasis en aumentar la competitividad de OSSA, a través de la mejora de la calidad y de la productividad, que permita una mayor garantía de la estabilidad en el mercado y de progreso tecnológico.
03. Detectar la necesidad y requisitos del cliente, explícitos o implícitos (entre los requisitos legales), para asegurar su cumplimiento.
04. Implicar y motivar al personal, buscando su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del SIG implantado, para lograr los niveles de calidad requeridos por el Cliente.
05. Establecer programas de formación permanentes, persiguiendo un equipo con un alto nivel de calificación para alcanzar, si cabe, un mayor nivel de seguridad en las obras, y desempeñar las actividades comprendidas en el sistema de SIG.
06. Fomentar las relaciones de colaboración con nuestros clientes, proveedores y subcontratistas, propiciando una mayor participación en el compromiso de Calidad y en la mejora de la calidad de sus obras.
07. Realizar un análisis de la eficacia del SIG para una mejora continua, año tras año. Así como establecer objetivos basados en los resultados obtenidos.
08. Para conseguir estos objetivos la Dirección establecerá, dentro de la Política Empresarial de OSSA, los planes y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos .
09. A tal fin se delega en los responsables del Departamento de Calidad la implantación y verificación del cumplimiento del SIG, para lo cual éste posee la autoridad e independencia necesarias dentro de la organización de OSSA.
10. Es responsabilidad de toda la organización de OSSA, el obligado cumplimiento de lo establecido en el SIG y, fundamentalmente, de las personas encargadas de la realización de las actividades comprendidas dentro del citado Sistema.



02. Política empresarial

OSSA es una empresa constructora fundada en el año 1952 dedicada a la ejecución de obras subterráneas para obra civil, minería y sector energético. Alineados con su visión de **“ser líder mundial del sector de ejecución de obras subterráneas”**, y con su misión de **“llevar a cabo sus responsabilidades y funciones operativas diarias obteniendo el mayor beneficio para accionistas, dentro de un marco de cumplimiento de la legislación y otras buenas prácticas ambientales, de seguridad y respecto de los derechos humanos”**, la dirección de OSSA establece esta política empresarial como marco de su gestión cotidiana, y se compromete a:

- Cuidar a las personas que trabajan para OSSA impulsando su desarrollo profesional y personal en un ambiente de trabajo seguro y saludable que prevenga los daños a la salud.

“Cuanto mejores sean las personas que trabajan en nombre de OSSA mejor es OSSA”.

- Invertir en innovación, la mejora continua de los procesos y sistemas de gestión de OSSA como medio para asegurar la satisfacción de los clientes y las relaciones aporte de valor al desarrollo tecnológico del sector.

“La satisfacción de nuestros clientes, la investigación, desarrollo e innovación son pasos previos para conseguir y mantener a nivel mundial el liderazgo competitivo de OSSA”.

- Asegurar el cumplimiento riguroso de los requisitos acordados con los clientes, los especificados y los no especificados pero intrínsecos a cada uno de los servicios prestados, así como el cumplimiento de los requisitos legales, los derechos humanos y otros requisitos que OSSA asuma cumplir voluntariamente.

“OSSA respalda sus servicios como contratista especializado con compromiso y transparencia”.

- Proteger el medio ambiente, respetar las diferentes culturas, y contribuir a la prevención de la contaminación, así como al desarrollo económico sostenible de los países en donde OSSA opere. Para ello, OSSA se compromete a trabajar con los empleados, sus familias, las comunidades locales y la sociedad en general, para mejorar su calidad de vida.

“La viabilidad de OSSA pasa por la viabilidad de los resultados empresariales en la sociedad y en el medio ambiente donde operamos”.

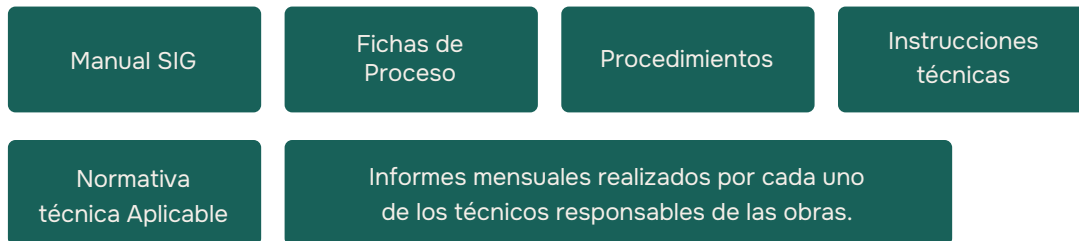
- Incorporar la innovación como principio básico, estableciendo y desarrollando un Sistema de Gestión conforme a la norma ISO 56001; y estableciendo unos objetivos de innovación

“En OSSA consideramos la innovación el motor de nuestro crecimiento”.

03. Sistema de gestión

Herramientas

Las herramientas que constituyen nuestro sistema de gestión son:



04. Plan de calidad

Para el desarrollo del plan de calidad (PAC) de nuestras obras, hay que tener en cuenta:

- Sistema de gestión de OSSA.
- Requisitos del Cliente.
- Normativa aplicable.



Basándonos en los requisitos establecidos en la ISO 9001 y los criterios precisados por el Cliente desarrollaremos un Plan de Calidad específico para la obra. De acuerdo a nuestros procedimientos, se redactará una primera revisión al iniciar los trabajos, siendo un documento vivo, que tendrá una frecuencia de revisión máxima anual.

Las herramientas disponibles nos servirán para enfocar el desarrollo del plan de calidad específico para la obra.

El Plan de Calidad debe recoger al menos estos aspectos:

- Estructura y organización.
- Control documentación.
- Comunicaciones.
- Análisis del proyecto/control de modificaciones.
- Identificación y trazabilidad.
- Inspección y ensayos.
- Control de procesos .
- Gestión de compras y subcontratos.
- Reservación del producto.
- Control de equipos de medida.
- Auditorías, No Conformidades, reclamaciones, acciones correctivas.
- Documentación final de obra.

Estructura y organización

En este apartado se definen las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización que van a ejecutar la obra.

Control documentación

Es el sistema para controlar la elaboración, revisión, aprobación, distribución, modificación, archivo y anulación de toda la documentación que se genere en las obras. El Departamento de Calidad de OSSA ha elaborado dentro del SIG la Instrucción Técnica IT01 - Control documentación y registros en obra, que servirá de referencia para definir el procedimiento específico de la obra.

Desde el inicio de cada una de las obras se implanta un archivo de obra mediante la herramienta de Dropbox, este archivo va a servir para gestionar toda la documentación que se generará en Obra.

Se creará una carpeta inicial con el nombre de la Obra en Dropbox. Esta carpeta a su vez estará compuesta por el árbol de carpetas que serán:



El jefe de obra y los responsables de Calidad propondrá las autorizaciones y /o responsables de acceso a cada una de las carpetas.

Durante la ejecución de la obra, cada bloque será custodiado por el responsable del mismo. Concluida la obra, el archivo de obra en digital se almacenará de forma permanente en las oficinas centrales.

Dentro de esta parte cabe mencionar especial atención al Control de Documentación de los Planos. El Departamento de Calidad de OSSA ha elaborado dentro del SIG la Instrucción Técnica IT01- Control de documentación de obra que servirá de referencia para definir el procedimiento específico de la obra.

Un buen sistema de control de la documentación implica:

- La documentación está ORGANIZADA y ACCESIBLE para los miembros de la organización.
- Existe un REGISTRO de las MODIFICACIONES y en todo momento se sabe que documentación es la VIGENTE.
- Existe un CONTROL sobre quién ha RECIBIDO la documentación.
- Existe un CONTROL y un REGISTRO sobre los documentos ANULADOS.
- Se garantiza la correcta CUSTODIA de la documentación que por LEY nos puede ser requerida después de la finalización de las obras.

Un mal sistema de control de la documentación implica:

- **NO** ser capaz de encontrar la documentación cuando se necesita
- **NO** saber que documentación es la VIGENTE.
- **NO** saber quién es RESPONSABLE de cada bloque documental.
- **NO** archivar la documentación ANULADA.
- **NO** custodiar la documentación que nos puede ser requerida por LEY.

Comunicaciones

Hay definido un procedimiento dentro del SIG que se estable para:

- Asegurar la COMUNICACIÓN INTERNA entre los diferentes niveles y funciones de la organización acerca de los temas relativos a la gestión del Sistema.

Esta comunicación se puede realizar mediante:

- Reuniones periódicas con los responsables implicados en la implantación del Sistema para recoger sus sugerencias.
 - Carteles y tabloneros de anuncios.
 - Buzón de sugerencias.
 - Información directa, verbal o escrita.
 - Correo electrónico.
 - Estas vías, así como otras que se establezcan, tienen carácter bidireccional.
- Definir una SISTEMÁTICA para recibir, documentar y responder a las COMUNICACIONES relevantes de partes interesadas EXTERNAS. (Cliente, Organismos Públicos, Otras).

Se llevará un registro de entrada y salida de la documentación susceptible de ser archivada acompañada de sus correspondientes listados. Se deben archivar todas las comunicaciones originales con Organismos Oficiales.

Un buen sistema de comunicación implica:

- Tener ORGANIZADA la documentación entrante y saliente y la distribución de la misma.
- Disponer de un HISTÓRICO de las comunicaciones, con fechas y documentación correspondiente.
- VERIFICAR si se han seguido los canales de comunicación adecuados, subsanando deficiencias.
- MEJORA del SISTEMA por los miembros de la ORGANIZACIÓN.
- IMPLICACIÓN de los miembros de la ORGANIZACIÓN en la ejecución de las obras.

Un mal sistema de control de la documentación implica:

- **NO** localizar las Comunicaciones realizadas con el Cliente, Organismos Oficiales u Otros.
- **INCUMPLIR** algún requerimiento documental en tiempo y forma (legal o administrativo).
- **NO** informar a los miembros de la ORGANIZACIÓN de las modificaciones que sean relevantes para sus funciones.

Análisis proyecto/control modificaciones

En el momento de contratar las obras, se debe analizar el Proyecto detectando si la documentación y los datos son correctos con objeto de:

- VERIFICAR si se dispone de toda la documentación necesaria y si ésta está completa y con la precisión y extensión suficientes para la definición de las obras y éstas puedan ser correcta y completamente ejecutadas.
- VERIFICAR que se ha tenido en cuenta la legislación y normativa vigentes, de aplicación a este Proyecto.
- ANALIZAR la documentación integrante del Proyecto con la finalidad de detectar posibles Indefiniciones, Omisiones y Contradicciones.

Durante la EJECUCIÓN de las obras se debe realizar un seguimiento documentado de las actuaciones propuestas con las soluciones adoptadas. Para ello se generará un apartado relativo a estos contenidos en el Plan de Calidad. Existirá un listado con las propuestas de modificación, fechas de solicitud y fecha de aprobación de las mismas.

Identificación y trazabilidad

TRAZABILIDAD es la capacidad de conocer la localización de un determinado material colocado en obra, mediante una identificación registrada.

Para ello se establecerá un Sistema de Fragmentación de la Obra

SISTEMA DE FRAGMENTACIÓN DE LA OBRA

Todas las unidades de obra sometidas al control serán identificadas por un LOTE. Cada LOTE será sometido a INSPECCIÓN y ENSAYO según Plan de Puntos de Inspección/Plan de Ensayos.

Al objeto de poder identificar en qué parte de la obra se encuentra cada lote, éstase dividirá en capítulos, subcapítulos, partes, elementos y lotes.

HORMIGÓN, BULONES y ACERO, por su importancia dentro de las obras que ejecutamos, son elementos sometidos a IDENTIFICACIÓN y TRAZABILIDAD.

Un buen sistema de identificación y trazabilidad permite:

- EVITAR la utilización de los mismos para un fin diferente del previsto.
- EVITAR la utilización de aquellos que estén en situación de RETENIDOS o RECHAZADOS.
- Poder IDENTIFICAR el estado del LOTE respecto a los requisitos del seguimiento.

Un mal sistema de control de la documentación implica:

- **NO** tener registros ni localización de LOTES sometidos a control.
- **NO** poder subsanar ADECUADAMENTE problemas derivados de PRODUCTOS NO CONFORMES.

INSPECCIÓN Y ENSAYO

En el Plan de Calidad de la Obra se identificarán aquellas Unidades de Obra sometidas a Control. Este Control de Calidad se realiza mediante el Programa de Puntos de Inspección y Plan de Ensayos que será definido específicamente para cada una de ellas.



Se denominan Programas de Puntos de Inspección y Plan de Ensayos al conjunto de Inspecciones y Ensayos que se realizarán para comprobar la aceptabilidad de cada LOTE.

Los programas de puntos de Inspección y Planes de ensayos se van actualizando y completando a medida que avanza la obra, debiendo ser aprobados antes del inicio de los trabajos a los que hagan referencia.

Si hubiera modificaciones de unidades de obra o de procesos de construcción, se realizarán o revisarán los Programas de Puntos de Inspección y Planes de Ensayos correspondientes, sometiéndolos de nuevo a su aprobación por parte del CLIENTE.

PROGRAMA DE PUNTOS DE INSPECCIÓN(PPI)

Para cada inspección se define el criterio de aprobación, lote, frecuencia, y responsable.

Así mismo se especifica qué controles son PUNTOS DE PARADA, es decir aquellas inspecciones que por sus características o importancia obligan a detener el desarrollo de la actividad hasta obtener la conformidad por parte del cliente, ensayo u otro control externo.

Estas inspecciones van vinculadas a las NO CONFORMIDADES que se detecten durante el proceso de ejecución de las obras.

PLAN DE ENSAYOS

Los ensayos a realizar se definen en el Plan de Ensayos en el que además se indica la frecuencia y la norma a aplicar.

Además, es necesario realizar un seguimiento periódico (mensual) del cumplimiento del plan de ensayos para identificar posibles desviaciones.

Dentro de la actividad principal que desarrolla la empresa los ensayos más relevantes son:

- Control resistencia compresión hormigón proyectado.
- Tracción de bulones.

Una buena gestión de inspecciones y ensayos nos permite

- CUMPLIR adecuadamente con los requisitos del CLIENTE.
- Recibir APROBACIÓN por parte del cliente de las unidades a ejecutar. EVITANDO posteriores RECLAMACIONES.
- REALIZAR un CONTROL de la puesta en obra de los materiales (Ensayo e Inspección) para detectar posibles deficiencias antes que las mismas supongan un SOBRECOSTE mayor.
- CUMPLIMIENTO de normativa vinculante.

Una mala gestión de inspecciones y ensayos puede ocasionar:

- NO detectar ERRORES en la EJECUCIÓN y REQUISITOS de los materiales en tiempo y forma suponiendo SOBRECOSTES innecesarios.
- RECLAMACIONES del cliente por no ejecutar conforme a sus requisitos.
- INOBSERVANCIA de la NORMATIVA de OBLIGADO cumplimiento.

Control de procesos

Los procedimientos generados en el Plan de Calidad pueden ser de dos tipos:

- **Procedimientos:** En ellos se debe definir los aspectos relativos al sistema de gestión. Pueden ser de aplicación los procedimientos del SIG de OSSA o bien adaptados a las necesidades de la obra, bien por requisitos cliente o bien por acuerdos con socios.
- **Procedimientos Técnicos:** Son los que definen la forma de ejecución de las unidades de obra. Deben desarrollar estos contenidos:
 - Objeto y alcance.
 - Materiales aplicación y proceso ejecución.
 - Definición de medios.
 - Control de calidad (PPI y Ensayos).

Procedimientos

- PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PRODUCCIÓN
- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
- COMUNICACIÓN
- RRHH
- CONTROL Y MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA
- COMPRAS Y SUBCONTRATACIÓN
- MEDICIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA
- AUDITORÍAS
- NO CONFORMIDADES

Procedimientos técnicos

- PERFORACIÓN, CARGA Y VOLADURA
- EXCAVACIÓN MECÁNICA
- DESESCOMBRO
- SOSTENIMIENTO DE TÚNEL
- IMPERMEABILIZACIÓN
- REVESTIMIENTO
- CONTROL DE LA EXCAVACIÓN

Compras y subcontratación

REALIZACIÓN DE COMPRAS

Toda acción de compra o subcontratación de productos o servicios, que pueda influir en la calidad del trabajo a realizar, se procederá a realizar mediante un proceso de dos etapas: la primera, una planificación inicial de necesidades, y la segunda, un proceso individualizado para cada compra. Se debe siempre cumplir con los requisitos legales medioambientales, y con la gestión de prevención de riesgos laborales.

La planificación inicial es de suma importancia para la correcta logística y el volumen de compras a realizar.

- Realización de la orden de compra y la ETC (especificación técnica de compra).
- Con las ofertas obtenidas de los distintos proveedores, se realizan los comparativos de compras.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Se seleccionará a los proveedores de productos, obras y servicios según su capacidad para el cumplimiento de los requisitos solicitados, la selección irá en función de su capacidad de suministro de acuerdo con los requisitos de la organización, y la evaluación y el seguimiento del mantenimiento de la calidad por los suministradores registrándolo en una ficha para cada suministrador.

La evaluación de los proveedores se realizará **semestralmente**.

LISTADO DE NORMAS ARMONIZADAS PRODUCTOS DE CONSTRUCCIÓN (CE)

Para determinados productos es de obligado cumplimiento los requisitos especificados en el listado de normas armonizadas para productos de construcción que hay que consultar periódicamente.

Preservación del producto

Para controlar la calidad de los materiales y productos sometidos a control se desarrollará un Plan de Control para Recepción y Almacenamiento (PCRA).

En este Plan se establecerán los criterios para:

- Inspección de recepción.
- Inspección del almacenamiento.

La conformidad del producto quedará registrada con la firma del albarán. Además, en el PCRA se establecerán las medidas para acopio de materiales tales como:

EXPLOSIVOS:

Los explosivos se almacenan según los requerimientos del Organismo responsable de conceder los permisos de almacenamiento y uso en cada país. Como norma general, su almacenamiento se realiza en un recinto protegido y cerrado bajo llave, estando esta llave en posesión únicamente del Director Facultativo y el personal que él autorice.

ADITIVOS:

En las instalaciones de producción de hormigón se dispondrán depósitos para el almacenamiento a granel de los distintos tipos de aditivos a emplear de tal forma que se garanticen las producciones previstas. En las instalaciones de los túneles o lugares donde se vaya a emplear hormigón proyectado, se dispondrán depósitos para el almacenamiento del acelerante.

ÁRIDOS:

Para su uso en centrales de producción de hormigón se acopiarán separados por huso granulométrico para evitar contaminaciones.

ACERO:

El acopio correspondiente al acero para armar será el necesario para garantizar que no se producen retrasos de producción. Para evitar deterioros del mismo no se acopiará contra el terreno.

CEMENTO:

Se debe acopiar aislado de la humedad, bien en silos (suministro a granel) o bien correctamente embalado en el caso de suministro en sacos.

Se debe verificar que el cemento tiene las características necesarias en función de su uso. (Clase resistente, adiciones, usos especiales (sulforresistente, resistente al agua de mar, bajo calor de hidratación).

PREFABRICADOS:

Es importante intentar acopiar el material preciso para su uso. Un prolongado tiempo en acopio puede provocar que los prefabricados sufran deterioros que impidan su utilización.

Asimismo, en elementos estructurales se debe realizar comprobaciones previas, durante el proceso de fabricación y a la recepción para verificar que se cumplen los requisitos de diseño.

Control equipos de medida

Con este procedimiento se persigue asegurar el control, calibrado, contraste y ajuste de los equipos de inspección, medición y ensayo, con el fin de mantener su precisión dentro de límites aceptados durante el proceso de ejecución.

Se debe realizar un Programa de Calibración/Verificación de los equipos que consiste en un listado donde se incluye el plazo de las calibraciones programadas. (Calibraciones y verificaciones).

Hay que asegurarse también que los equipos de subcontratas y del laboratorio de control de calidad también realicen el control necesario en sus equipos de ensayo y medida y solicitar los respectivos certificados.

No conformidades, auditorías, reclamaciones

NO CONFORMIDADES

Por "No Conformidad" en obra se entiende el incumplimiento o desviación de un requisito de calidad establecido en el Sistema de Gestión, Plan de Calidad, Proyecto, Planos, Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, Normativa, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, etc..

NO CONFORMIDADES

Las CAUSAS que pueden dar lugar a la emisión de un Informe de No Conformidad son las siguientes desviaciones:

- En el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- En la ejecución de las unidades de obra y en procedimiento.
- En las auditorías o en la aplicación del Plan de Calidad correspondiente.
- En los suministros de los materiales, productos y servicios que afecten a la calidad.
- En la ejecución de las unidades de obra, en cuanto a variaciones geométricas o nuevas unidades, sin la correspondiente conformidad de la Dirección de Obra.
- Incumplimiento del Programa de Puntos de Inspección (PPI) o del Plan de Ensayos (PE).

Una vez detectada una No Conformidad se creará un INFORME DE NO CONFORMIDAD. Siempre es necesario INFORMAR AL CLIENTE sobre cualquier producto/instalación no conforme tratada como aceptado por cualquier causa, debiéndose pedir por escrito conformidad del cliente cuando sea requisito contractual y obligatorio.

AUDITORÍAS

Para verificar el cumplimiento del Plan de Calidad de cada una de las obras, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, el responsable del Departamento de Calidad de las oficinas centrales de OSSA programa auditorías internas en cada una de las obras en ejecución.

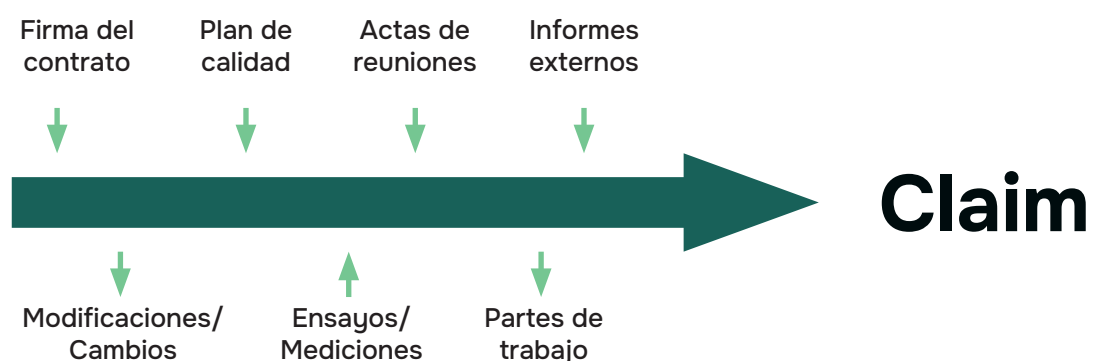
Las auditorías se notificarán vía email con una antelación mínima de 15 días al Técnico de Calidad y Medio Ambiente asignado en cada obra. Tras la auditoría se elabora el informe de auditoría que se remite a la obra.

RECLAMACIONES

En algunas ocasiones existen procesos, o pequeñas unidades dentro de un proceso, que o bien no están detalladas en el Proyecto o Contrato, o bien difieren en la forma de ejecutarlas de lo definido como consecuencia de una petición por parte del cliente. En todos estos casos es necesario enviar la descripción de la ejecución al cliente, para obtener su aprobación por escrito.

Esto es importante por dos motivos:

- Asegurarnos de tener el visto bueno de la ejecución por parte del cliente.
- En los casos posibles, se añadirá una valoración económica si no estaba contemplado en el presupuesto del Proyecto.



Documentación final de obra

A la hora de entregar un Proyecto ejecutado, es necesario presentar lo que se denomina DOCUMENTACION FINAL DE OBRA O AS BUILT.

Esta documentación recopila todos los documentos necesarios para demostrar que en todo el proceso de construcción se ha cumplido con los requisitos establecidos por las ISO 9001 y 14001, estipulados en el Plan de Calidad. La forma de presentación de esta documentación suele diferir según cada cliente, ajustándonos en la medida de lo posible a sus requerimientos. Es aconsejable acordar esta forma de presentación al comienzo de la obra, para poder ir trabajando en ello a medida que avanza el Proyecto.

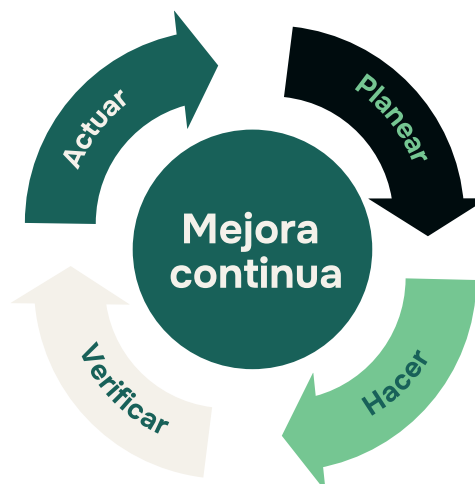
05. Calidad, una forma de trabajar. Mejora continua

La Calidad debe ser percibida y aplicada como una forma de trabajar.

Un elemento íntimamente ligado a la Calidad que nos permite avanzar en función del desarrollo eficiente de nuestra actividad acorde con las necesidades es la mejora continua. Ésta debe ser una labor proactiva y no una simple reacción a los problemas cuando se presenten. OSSA buscará atender o exceder los requerimientos del cliente o a mejorar objetivos internos.

Las reglas básicas para la mejora continua son:

- No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO.
- No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO.
- No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO.
- No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO.



Implantar un sistema de mejoras en Calidad depende de la habilidad para identificar y solucionar problemas, lo cual es una desviación entre lo que debería estar pasando y lo que actualmente ocurre, siendo suficientemente importante para hacer que alguien piense que la desviación tenga que ser corregida. En tal sentido, un sistema de la Calidad bien implantado a todo nivel de procesos, debe ser revisado y comparado.

A tales efectos se puede afirmar:

1. Si los resultados no se miden, no se sabrá si se ha logrado el éxito esperado en la corrección de un error.
2. Si no puede ver el logro, no puede recompensarlo y si no puede recompensarlo, estará premiando los errores.
3. Si no puede reconocer un error, no se puede corregir.

Un sistema que no mida los resultados no podrá manejar los errores de forma efectiva, siendo estas últimas las que afectan directamente la Calidad de los servicios producidos por OSSA, por lo que dichos fallos serán vistos o descubiertos, tarde o temprano por los Clientes quienes tenderán a reclamar o a rechazar el producto.

06. El coste de la calidad

Los costes de la NO CALIDAD, son todos aquellos que NO se hubieran PRODUCIDO si la CALIDAD con la que se realiza nuestra actividad fuera PERFECTA.

“LA CALIDAD NO CUESTA. LO QUE CUESTA ES LA FALTA DE CALIDAD”

- Aumentando la calidad se disminuyen los costes derivados de la corrección de no conformidades.
- Los costes para ocuparse de quejas y reclamaciones son menores.
- Disminuyen costes por doble trabajo si no se cometen los mismos errores.
- Los Clientes satisfechos crean un clima de armonía y prestigio en la Organización.
- Un buen prestigio es una de las mejores cualidades que se puede tener. Esto hace posible ser una Organización de referencia para muchas otras.

info@ossaint.com
+34 917 823 400
C/ Isla Graciosa, 1 - 2ª Planta - Puerta 4
28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid) Spain
www.ossaint.com

