



# ÍNDEX

<b>I. MEMÒRIA</b>	<b>5</b>
<b>1.- Introducció</b>	<b>6</b>
1.1.- Objecte i Contingut	6
1.2.- Justificació	7
1.3.- Metodologia	7
<b>2.- Descripció de la Cooperativa</b>	<b>10</b>
2.1.- Dades Generals	10
2.2.- Ressenya Història i Situació Actual	10
2.2.1.- Organigrama	14
2.2.2.- Situació Legal	15
2.2.3.- Productes de que Disposa la Cooperativa	15
2.3.- Descripció del Procés d'Elaboració dels Caldos	19
<b>3.- Estudi del Sector</b>	<b>24</b>
3.1.- Introducció	24
3.1.1.- Aclariment de Termes	24
3.1.2.- Delimitació del Sector. Classificació CNAE	24
3.2.- Situació de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer	25
3.2.1.- Demanda	25
3.2.2.- Producció i Superfícies Cultivades	27
3.2.3.- Tecnologia Emprada al Camp	28
3.3.- Importància i Impacte del Sector	28
3.3.1.- Introducció	28
3.3.2.- El Sector a Teulada	29
3.3.3.- Principals Xifres Macroeconòmiques del Sector	30
3.4.- Ajudes al Sector Local	33
3.5.- DAFO. Vistes a Futur	36
<b>4.- Fonaments de la Qualitat</b>	<b>40</b>
4.1.- La Qualitat	40
4.1.1.- Tipus de Qualitat	40
4.2.- El Sistema de Gestió de la Qualitat	41
4.2.1.- La Gestió de la Qualitat Total	42
4.2.2.- La Qualitat Total	43
4.2.3.- Principis de la Gestió de la Qualitat	44
4.3.- Naturalesa de les Normes. Definició Introductòria	45
4.4.- Organismes	46
4.4.1.- AENOR	47
4.5.- Contingut de la Norma UNE-EN ISO 9001 en la Versió de 2008	47

4.5.1.- Implantació del Sistema de Qualitat	48
4.5.2.- La Certificació	49
4.5.3.- L'Acreditació	50
4.5.4.- Les Auditories	51
<b>5.- Pressupost</b>	<b>53</b>
5.1.- Objecte	53
5.2.- Metodologia	53
5.3.- Pressupost	53
<b>6.- Bibliografia</b>	<b>55</b>
<b>II. ANEX I</b>	<b>58</b>
<b>1.- Manual de Qualitat</b>	<b>59</b>
<b>II. ANEX II</b>	<b>103</b>
<b>1.- Procediments</b>	<b>104</b>

# I. MEMÒRIA

## 1.- INTRODUCCIÓ

### 1.1.- Objecte i Contingut

L'objecte d'aquest Treball Final de Grau és el de desenvolupar un Sistema de Gestió de la Qualitat per a la Cooperativa Sant Vicent Ferrer de Teulada, i que, d'aquesta forma, pugui tindre un procés de producció certificat per un organisme pertinent i assegurar-ne així la qualitat dins del marc de la Norma Internacional ISO EN 9001:2008.

Cal puntualitzar, però, que aquesta norma canviarà a la ISO EN 9001:2015, però no s'ha considerat perquè eixirà publicada a finals de l'any 2016 i hi havia manca d'informació. Tot i això, es considera interessant remarcar que la diferència fonamental entre la ISO 9001:2008 i la ISO 9001:2015 és la manca del Manual de Qualitat a la segona.

En aquest Treball Final de Grau, s'elabora una descripció sobre la Cooperativa Sant Vicent Ferrer per a conèixer la situació actual en que s'hi troba. Tanmateix, es realitza un estudi del sector on aquesta opera, però centrant-s'hi en l'àmbit local i més proper (comarcal) majoritàriament, perquè s'ha cregut interessant i necessari poder generar informació sobre la Cooperativa respecte de l'impacte real que hi produeix sobre el poble, més que les dades macroeconòmiques que existeixen a nivell estatal. A més a més, al poble de Teulada – on s'hi troba operant la Cooperativa – hi ha poca informació accessible sobre un tema tan vital com és i ha sigut el raïm moscatell, i aquest treball pot ser una espenta més en la conscienciació de l'importància d'aquest fet.

Amb la finalitat de desenvolupar un Sistema de Gestió de la Qualitat, s'han dut a terme els desenvolupaments d'un Manual de Gestió de la Qualitat i un Manual de Procediments, i tanmateix, s'han explicat els "Fonaments de la Qualitat" respecte dels espais on aquesta s'hi troba estandarditzada.

Tant per a la realització del Manual de Gestió de la Qualitat com per al Manual de Procediments, s'han seguit les guies ja establertes per part de la Norma UNE EN ISO 9001:2008.

Amb tot, la finalitat d'aquest treball és la de ser una introducció o punt de partida per a l'assegurament de la qualitat per part de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer, i així, que aquesta pugui començar la implantació del Sistema de Gestió de la Qualitat, seguint les passes que s'han explicat a l'apartat de "Fonaments de la Qualitat".

## 1.2.- Justificació

La Justificació d'aquest Treball Final de Grau se separa en dues:

- La Justificació Acadèmica
- La Justificació Tècnica

Pel que respecta a la Justificació Acadèmica, aquest Treball es justifica en un aprenentatge que l'autor ha tingut durant la realització del mateix, tant del funcionament de la Cooperativa, com del funcionament del camps de raïm i de la història del poble. Fets, aquests, que es consideren importants en tant que fets culturals i que, mitjançant la realització d'aquest TFG públic, contribueixen a que la història, les dades i la informació generada sobre aquest tema, continue a un poble on la manca d'informació és bastant important.

A més a més, la realització d'aquest Treball, permet a l'autor obtindre el Títol de Graduat en Enginyeria d'Organització Industrial per part de la Universitat Politècnica de València, sent el Treball Final de Grau l'últim esglaió d'una Universitat de l'aprenentatge acadèmic.

Pel que respecta a la Justificació Tècnica, es basa en el fet de que es consideren necessàries mesures d'estandardització de la qualitat com a fet diferenciador d'un producte, degut a l'entorn socioeconòmic en el que actualment vivim. A més, la producció de vins és un cas que està cada vegada més considerat i per tant, és important assegurar als clients certes mesures i procediments que assegurin la qualitat del producte final, considerant tots els processos pels que passa el producte.

## 1.3.- Metodologia

La metodologia emprada per al treball es tracta d'un treball de camp realitzat entre maig i agost de 2015 on s'han realitzat diferents entrevistes i recerques d'informació per a poder tindre una base de dades suficient per poder començar a generar la informació que es desprèn d'aquest Treball.

Les entrevistes, que s'han realitzat durant el període esmentat, han sigut fetes a:

- Joselina Vallés: actual presidenta de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" i Directora Comercial.
- Jaume Buigues Vila: tècnic de gestió cultural i desenvolupament local de l'ajuntament de Teulada.

- Irene Buigues Sapena: professional del sector turístic que aposta per la revitalització del sector agrícola.
- Juan José Buigues Ivars: propietari d'un magatzem de raïm i soci de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer, així com membre del Consell Agrari Local fins l'any 2014.

A banda, i com s'hi pot consultar a la bibliografia, existeixen altres fonts consultades escrites i online, així com l'accés a estadístiques i informació d'institucions oficials espanyoles.





## 2.- DESCRIPCIÓ DE LA COOPERATIVA

### 2.1.- Dades Generals

La “Cooperativa Agrícola Sant Vicent Ferrer”, que es coneix comunament com a “La Mistelera”, és una cooperativa que empra raïm de transformació per a produir distints caldos. És una cooperativa pertanyent al sector agrícola situada a Teulada (La Marina Alta).

NOM	Cooperativa Agrícola Sant Vicent Ferrer
CARRER	Avgda. de les Palmes, 32
CP	03725
POBLACIÓ	Teulada (País Valencià)
COMARCA	La Marina Alta
TELÈFON	96 574 0051
PRODUCCIÓ ANUAL	210.000 litres (2014)
NIF	F03014479
PÀGINA WEB	<a href="http://www.coop-santvicent.com/">http://www.coop-santvicent.com/</a>
FACEBOOK	<a href="https://www.facebook.com/bodegateulada/?pnref=lhc">https://www.facebook.com/bodegateulada/?pnref=lhc</a>

Taula 1: Dades Generals de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer

Font: Elaboració pròpia.

### 2.2.- Ressenya Històrica i Situació Actual

La Cooperativa Sant Vicent Ferrer, naix al 1940 com a substitució dels antics sindicats i altres organitzacions del camp teuladí. Als seus inicis, la Cooperativa es dedicava a la venda d'adob i fertilitzants, i la nau que tenien situada a l'actual Avinguda de Santa Caterina (que era del sindicat franquista o la càmera agrària), s'emprava bàsicament com a magatzem d'aquests productes. Així doncs, els *raïmers* se'n duïen el seu propi raïm i la seua pròpia producció.

En un començament, el conegut com a Cup a l'època i l'Almàssera, eren els dos edificis que pertanyien a la Cooperativa, i la maquinària de que es disposava s'emprava per part dels agricultors per a produir-se'n els caldos i olis propis. Al Cup – que a pesar de ser el nom d'una part de l'espai on es transforma el raïm, li dóna el nom a tota la producció – és on s'hi produïa el vi, i el propi llaurador era qui s'elaborava tot el producte, a excepció del funcionament de les premsadores que eren màquines que havien d'estar controlades per algú que les coneguera.

La cooperativa comptava, aleshores, amb 450 socis entre agricultors, productors i intermediaris, però la xifra s'ha anat reduint amb el pas del temps i en l'actualitat compta amb 120 socis productors que tenen una producció d'uns 4.000kg de mitja (Joselina Vallés). I pel que fa a l'evolució de la producció, cal remarcar que de 1990 fins avui dia ha anat caient. Mentre que al 1990 fou d'uns 800.000kg, al 2000 fou d'un poc més de la meitat (450.000kg) i al 2014 la producció fou de 300.000kg, que és l'equivalent a 210.000 litres de producció dels diferents caldos (Joselina Vallés). Tot i això, cal remarcar que en l'actualitat, la tendència de la producció de vi, en paraules de l'actual presidenta de l'organització Joselina Vallés, és la de “produir el que es pot vendre per tal de pagar un preu digne el kilogram de raïm”.

El 12 de juny de 1980, la Cooperativa va comprar a Jose Noguera Izquierdo el seu celler de 832 metres quadrats, que estava i continua estant situat al costat de l'estació de ferrocarril del 1915 i que servia per al transport i el rebement de mercaderia (Jaume Buigues Vila) però que en l'actualitat ja no s'empra per a fer negocis, sinó per a mobilitat. Així doncs, al 1980 és quan els socis tenen la capacitat física d'emmagatzematge i poden comprar cabuda de litres i la Cooperativa comença a produir. Més avant, a l'any 1995 es va ampliar la superfície de que es disposava amb la compra a Romualdo Bertomeu Cabrera de 1324 metres quadrats de superfícies exterior (Joselina Vallés). En l'actualitat, es disposa de la mateixa superfície, sent un total de 2100 metres quadrats, i amb el pas del temps, s'ha deixat de produir oli a l'Almàssera de Teulada i la Cooperativa ha passat a produir en l'actualitat vins i mistela amb reconeixements internacionals com la medalla d'or de *Muscats du Monde*, atorgada al 2014: <http://www.muscats-du-monde.com/>; i també ven raïm de taula que es distribueix a Barcelona, Bilbao i Madrid, on la varietat “moscatell” de la comarca és ben reconeguda a tots tres llocs.

Amb el pas del temps, la Cooperativa Sant Vicent Ferrer ha anat adquirint maquinària per a automatitzar el procés de producció i, en l'actualitat, les instal·lacions consten de maquinària avançada com la tremuja de mòlta, la trepitjadora, un intercanviador de fred, un intercanviador tubular i altra maquinària com és: un filtre de terres, tres de plaques o una embotelladora automàtica amb capacitat per a 1500 botelles/hora.

Aquest any 2015, s'ha comprat un *flotaor*, que és una màquina per a netejar el vi i que lleva les lies.

La Cooperativa Sant Vicent Ferrer també disposa d'un total de 17 dipòsits que tenen capacitat d'emmagatzematge variables que oscil·len entre els 5.000 litres i els 100.000 litres, representant una capacitat total d'emmagatzematge en dipòsit de 600.000 litres, que és l'equivalent a 800.000Kgs de raïm.

Pel que fa als vehicles de transport, la Cooperativa disposa de dos vehicles que són més be de repartiment de producte acabat més que d'aprovisionament de matèries primeres procedents dels socis de la Cooperativa, ja que els productors/socis utilitzen els seus propis mitjans de transport per a dur del camp a la Cooperativa el raïm produït, tot i que aquells agricultors que no disposen de vehicle o mitjà de transport per a eixa feina, empren els del celler, ja que tret en net, el vehicle és de la cooperativa i els socis poden fer-ne ús d'aquest en cas de necessitat.

Actualment, els productes resultants del raïm transformat tenen presència a Alacant, València, Castelló i als pobles de cadascuna d'aquestes províncies, com per exemple: l'Alcúdia, Alginet, Sant Vicent del Raspeig, Alzira, Godella, Benigànim, La Vila Joiosa, Benidorm, etc.; a més, també hi són a Múrcia, Oviedo, Madrid, Barcelona i les Illes Canàries; i pel que fa al mercat internacional, alguns productes tenen representació a Praga, on "trionfa" el "Vermut de Teulada", segons paraules de Joselina Vallés. A més a més, a Hong Kong, hi ha la Mistela de Teulada, que és el producte estrella de la Cooperativa per excel·lència, i el "Pitágoras", que és un moscatell parcialment fermentat a 7 graus.

La Cooperativa produeix a uns costos de 0.12 €/kg de raïm, que és el cost repartit dels costos fixes, com són la llum, l'aigua, els impostos, el manteniment de la maquinària i els productes enològics, les hores de l'enòleg i les hores del bodeguer. I pel que fa al preu del kilogram de raïm, l'any 2014 es va pagar als agricultors/socis a 0.55€/kg (Joselina Vallés).

Pel que fa als costos als que es produeix cadascun dels productes, a la següent imatge facilitada per l'organització (i que per motius d'espai es troba a la pàgina següent), podem veure a quin cost es produeix cadascun d'ells, de forma desglossada, i producte per producte, considerant-ne també el cost del format de la seua comercialització, és a dir, el tipus de botella en que es comercialitza, que depenen del material i la capacitat, té unes variacions considerables de preu.

	75 cl	uwa/lts	impuesto	p.p	alcohol	Botella	Tapón	Etiqueta	Contra	Tasa D:O	Cartón	Enologo	Embotellar	OTROS	CAPS		COSTE
BOTELLA LAUREL	0,78	0,27	0,1	0,4837	0,022	0,057	0,028	0,03	0,08	0,1	0,1	0,5	X			2,5507	2,5
BOTELLA CALABAZA	0,78	0,27	0,1	0,7	0,022	0,16	0,2453	0,03	0,07	0,1	0,1	0,5	X			3,0773	3
PITAGORA D'OR	0,78	0,27	0,1	0,35	0,09	0,14	0,14	X	0,06	0,1	0,1	0,5	0,02			2,65	2,6
PITAGORA SEC	0,78	X	X	0,35	0,09	0,14	0,14	X	0,06	0,1	0,1	0,5	0,02			2,28	2,2
VIÑA TEULADA BLANC	0,78	X	X	0,35	0,09	0,14	0,14	0,03	0,06	0,1	0,1	0,5	0,02			2,31	2,25
VERMUTH 1 LTS	0,78	0,36	0,15	0,35	0,06	0,06	0,04	X	0,07	0,1	0,1	0,5	X			2,56	2,5
PITAGORA AGULLA	0,9	0,1	0,1	0,4	0,1	0,14	0,14	X	0,06	0,1	0,2	0,8	0,02			3,06	3,1
RESERVA 50 CL	0,65	0,18	0,5	0,35	0,08	0,1	0,08	X	0,06	0,1	0,2	0,55	0,02			2,87	3
RESERVA CANTIC	1,16	0,3	0,3	3,45	0,25	0,58	X	X	0,06	0,1	0,15	0,6	0,028			6,978	7
<b>LTS MISTELA</b>	<b>0,78</b>	<b>0,3663</b>	<b>0,12</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,5</b>	<b>X</b>			<b>1,9663</b>	<b>2</b>
<b>LTS VERMUTH</b>	<b>0,78</b>	<b>0,36</b>	<b>0,12</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,5</b>	<b>X</b>			<b>1,96</b>	<b>2</b>
<b>LTS VINO BLANCO</b>	<b>0,72</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,6</b>	<b>X</b>			<b>1,42</b>	<b>1,5</b>
GARRAFA 2 LTS MIST	1,56	0,73	0,24	0,28	X	0,06	X	X	0,063	0,1	0,1	0,6	X			3,733	3,75
GARRAFA 5 LTS MIST	3,9	1,83	0,6	0,38	X	0,06	X	X	0,06	0,1	0,1	0,6	X			7,63	7,7
GARRAFA 2 LTS VI	1,6	X	X	0,28	X	0,094	X	X	0,063	X	0,1	0,2	X			2,337	2,4
GARRAFA 5 LTS VI	4	X	X	0,38	X	0,094	X	X	0,07	X	0,1	0,2	X			4,844	5
LTS VINO A GRANEL	0,77	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0,3	X		1,07	1,1

Taula 2: costos per botelles.

Font: Full Excel de costos facilitat per la Cooperativa Sant Vicent Ferrer de Teulada.

La pròpia societat cooperativa disposa de celler/magatzem i fa plans d'embotellament trimestrals per a emmagatzemar els productes. Això és perquè la Cooperativa produeix dues setmanes durant cadascun dels quatre trimestres, mentre que la resta de l'any té la producció aturada per a abaratir costos de maquinària. Per a això, l'emmagatzematge del raïm es produeix als dipòsits controlats. Tot i això, cal remarcar que la campanya forta de producció es produeix a Agost/Setembre, coincidint amb la temporada de la verema, i la resta de vegades que la maquinària s'encén, és per a realitzar embotellaments com per exemple, a la campanya de nadal.

En l'actualitat, la cooperativa disposa de productes que tenen la Denominació d'Origen d'Alacant, però degut a que aquesta no tenia a data de producció de la Cooperativa el reglament adaptat per a que Alacant poguera formalment nomenar els vins escumosos com a cava, ja que són el mateix, hi ha molts productes que des del celler no se'ls pot posar l'etiqueta de la Denominació d'Origen, i dels 12 productes de que disposen, només dos la tenen. Aquests productes són:

- "Vinya Teulada Blanc sec"
- "Mistela de Teulada", en els seus dos formats de botella de vidre.

Com a exemple del problema que hi ha amb el desfàs de temps entre cellers i Denominació d'Origen, es pot dir que la Cooperativa Sant Vicent Ferrer fou pionera en traure el primer cava de la Denominació d'Origen d'Alacant, però en aquell moment, aquesta institució encara no tenia el reglament adaptat. I el mateix passà amb el "Pitàgora d'Agulla", i el problema és que són "dos productes que es venen molt i no podem esperar un any a que la Denominació d'Origen es pense si adapta el reglament o no", segons paraules de Joselina Vallés.

Finalment, pel que fa als treballadors, durant tot l'any hi ha, de forma fixa, quatre llocs de treball, tot i que s'ha de tindre en compte que degut a les dimensions de la Cooperativa, hi ha diversos llocs que treball que s'ocupen per part de la mateixa persona.

Els llocs de treball són:

- La presidència
- Director de Qualitat
- Director de producció
- Director comercial
- Responsable de manteniment
- L'operari

I en temporada de verema o d'embotellament – ja se es produeix durant la temporada però s'embotella quatre vegades a l'any –, com per exemple al nadal, hi ha fins a 7/8 treballadors en total.

## 22.1.- Organigrama

El poder decisor i a la Cooperativa recau de la següent manera, de major a menor capacitat decisòria:

- **Presidenta**, que és la última responsable d'allò que passa i té l'última paraula: les decisions preses al Consell Rector, que és l'òrgan que realment ho dirigeix tot, necessiten del vist i plau de la presidenta.
  
- **Consell Rector**
- **Director de Qualitat i Medi Ambient**
- **Director de Producció**
- **Director Comercial**
- **Responsable d'Administració**
- **Assemblea General**, on els socis productors transmeten les produccions i les necessitats que puguen tindre els camps en general: excés de senglars, etc. Aquest és un òrgan on està representat tothom de forma directa, però que no té poder real sobre les decisions de producció. El poder d'aquest òrgan es representa al Consell Rector.
  
- **Operaris**

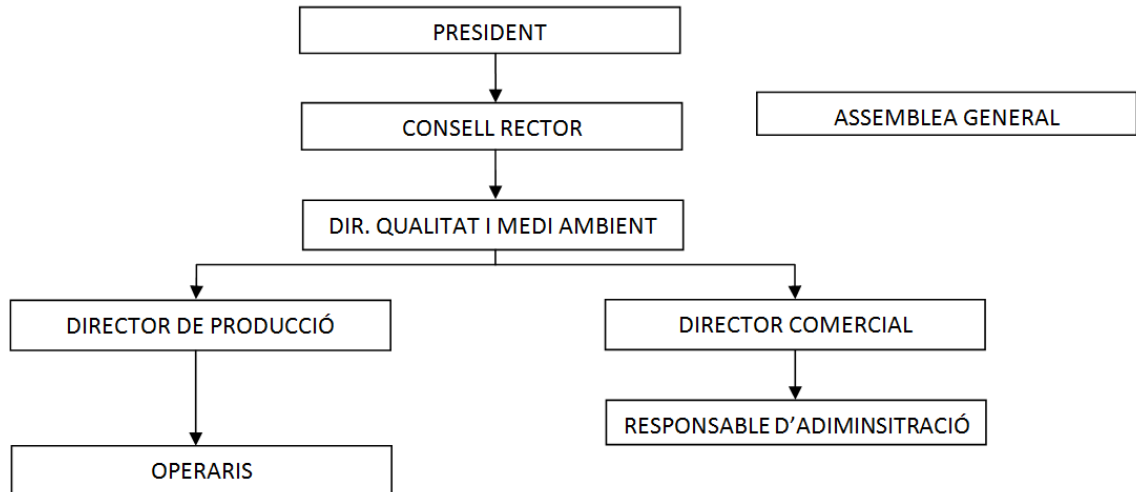


Figura 1: Organigrama

Font: Elaboració pròpia segons dades de la Cooperativa.

### 2.2.2.- Situació Legal

La Cooperativa es regeix per la “Llei de Cooperatives de la Comunitat Valenciana” (Llei 8/2003, de 24 de març), [http://www.docv.gva.es/datos/2003/03/27/pdf/2003\\_3636.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2003/03/27/pdf/2003_3636.pdf) i per la “Llei de Cooperatives d’Espanya” (Llei 27/1999, de 16 juliol), <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-15681>

Pel que fa als propis Estatus de la Cooperativa, aquests marquen els drets i les obligacions tant del soci com de l’empresa i les seues formes de reunir-se. A aquests estatuts, és on queda reflectit el paper de l’Assemblea General, que és l’òrgan que tria al Consell Rector que està format per 8 membres que es reuneixen amb una freqüència d’entre dos i tres mesos i és l’òrgan que realment dirigeix tot. Aquest òrgan rector, té un període de 4 anys de constitució que és parcialment renovable cada dos anys, però mai la totalitat de la Junta. Per la seua banda, l’Assemblea General és convocada una o dues vegades a l’any per tal d’aprovar els comptes, organitzar la verema, etc.



### 2.2.3.- Productes de que Disposa la Cooperativa




La Cooperativa Sant Vicent Ferrer disposa d’un total de 12 caldos elaborats amb procediments similars on la disparitat del temps d’elaboració, l’ús d’un most o d’un altre, i la disparitat entre temperatures a les que es tracta el raïm i temps de

fermentació, així com el fet d'afegir alcohol vínic o no, produeix la varietat de productes esmentada.





Seguidament hi ha una breu descripció de cadascun dels productes – descripció que s'ha extret de la pàgina web de la Cooperativa –, acompanyada d'una imatge del producte descrit. Però és important remarcar que no s'han descrit totes les formes de comercialització que la Cooperativa té dels distints caldos, sinó tots els caldos de que disposa, havent-s'hi esmentat, això si, les diferents formes en que cada caldo és comercialitzat. Així doncs, les imatges associades a cada producte són només una de les formes de comercialització de cada producte, en cas que el producte esmentat tinga més d'un format de comercialització.




Tanmateix, amb la intenció de fer entendre la taula que segueix, cal dir que DOA equival a l'abreviació de Denominació d'Origen d'Alacant, que per motius d'espai s'ha hagut d'abreviar.

IMATGE	NOM	DESCRIPCIÓ	DOA?	FORMAT DE COMERCIALIZACIÓ
	Moscatell mistela selecta	És un vi de licor fet amb el raïm de la varietat moscatell. És el producte pel que més es coneix a la Cooperativa a zona, tot i no ser el producte que més vendes té.	SI	Ampolles de vidre amb capacitat per a 75 cl i garrafes de plàstic de capacitat de 2 i 5 litres.
	Pitàgores Moscatell d'Or	Aquest vi de licor té també, igual que els dos anteriors, un 15% de volum. Està pensat per a prendre's entre hores i als postres.	NO	Ampolles de vidre de 50 cl i 75 cl.

	<p>Pitàgores moscatell d'agulla 7º (graus) –</p>	<p>El Pitàgores és un tipus de vi blanc dolç amb 7% de volum, també produït exclusivament amb raïm de la varietat moscatell.</p> <p>Es produeix mitjançant una fermentació parcial del most i està pensat per a acompanyament de gelats, rebosteria, pastes, etc. És, de moment, el producte més venut de la Cooperativa.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de vidre de 75cl de capacitat.</p>
	<p>Tegulata Semi sec –</p>	<p>És un tipus de vi blanc espumós amb 11% de volum, i com tots, produït amb la varietat de raïm de moscatell.</p> <p>Està concebut per a “acompanyar a qualsevol tipus de menjar o per a prendre sol”.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de vidre de 75cl de capacitat.</p>
	<p>Moscatell reserva</p>	<p>Aquest és un vi de licor dolç amb un 17% de volum.</p> <p>Té un color marró que li dóna la pansificació i es recomana consumir-lo en fresc.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de vidre de 50cl de capacitat.</p>



	<p>Vinya Teulada blanc sec</p>	<p>Aquest és un vi blanc sec amb un 11% de volum, produït amb la varietat moscatell que té una “acidesa equilibrada”.</p>	<p>SI</p>	<p>Ampolles de vidre de 75cl de capacitat.</p>
	<p>Vermut artesà</p>	<p>Aquest és un vermut roig elaborat, a banda de amb el raïm moscatell de Teulada, amb herbes que creixen a les muntanyes de la Marina Alta.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de vidre d’un litre de capacitat i garrafes de plàstic de 2 litres de capacitat.</p>
	<p>Vi roig de criança, “lluna plena”</p>	<p>Aquest és un tipus de vi roig de criança amb un 13% de volum.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de 75cl de capacitat.</p>
	<p>Vi roig “Vinya Teulada”</p>	<p>Aquest és un vi roig de 12% de volum.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de 75cl de capacitat.</p>

	<p>Pitàgores blanc sec</p>	<p>Aquest, és vi blanc d'11% de volum que té una "acidesa equilibrada" i està concebut per a servir-se fresc, "entre 10 i 12 °C".</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de 75 cl de capacitat.</p>
	<p>Reserva càntic de sol</p>	<p>És un vi de licor dolç que té un volum de 17% i el seu color obscur és degut a la pansificació del raïm.</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de 70cl de capacitat.</p>
	<p>Tegulata brut</p>	<p>És un tipus de vi blanc escumós d'11% de volum. S'elabora mitjançant el mètode tradicional amb raïm de moscatell romà. Està fet per servir-se molt fred, "entre 6 i 8°C".</p>	<p>NO</p>	<p>Ampolles de 75cl de capacitat.</p>

Taula 3: Productes elaborats per la Cooperativa.

Font: Elaboració pròpia.

### 2.3.- Descripció del Procés d'Elaboració dels Caldos

Primerament, amb l'arribada del raïm per part dels diferents productors, cada soci pesa el que ha portat "en brut", i després, una vegada la tremuja molturadora ha acabat, es torna a pesar el raïm i eixe és el pes net que duia el raïm. Una vegada que aquest primer pas ha acabat, el procés de producció pròpiament dit comença, i aquest, consta de les següents etapes:

#### 1) Recepció del raïm

La recepció del raïm es realitza als molls de descàrrega que té la cooperativa.

Els propis productors són els que, pels seus propis mitjans de transport, duen el raïm fins a la cooperativa, a excepció de que algun agricultor no dispose de mitjà per a transportar-lo, i aleshores la Cooperativa cedeix temporalment un dels seus dos vehicles.

És important remarcar que el raïm només es verema en caixes, i que està totalment prohibit veremar amb cabassos, pel fet de que en caixes, el raïm transpira, i als cabassos no. A més a més, amb l'ús de cabassos, el raïm pot arribar trepitjat i fermentat (s'ha de tindre en compte que la verema és a agost i les temperatures són altes).

## 2) Concentració del raïm a la tremuja molturadora

Les caixes de raïm que porten els agricultors, es tiren a la màquina, que té una capacitat de treballar 8000kg de raïm en mitja hora.

Són els operaris els que s'encarreguen de tirar el raïm de les caixes a la tremuja o inclús els propis *raïmers* són els que el llancen.

A més a més, la tremuja va estibant el raïm per a passar al següent pas, que és la separació entre el most premsa i el most flor.



Figura 2: Tremuja molturadora de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer



Figura 3: Detall de la tremuja molturadora



Figura 4: Detall de la tremuja molturadora

### **3) Separació entre most premsa i most flor i tràfec**

Aquesta és la primera separació en el procés en funció del producte que es vulga aconseguir. Així doncs, per a produir vi blanc, el procés que es segueix és el següent:

El most flor se separa del most premsa i aquest últim es diposita en dipòsits controlats (a 16-17°C).

Seguidament es cola (tràfec) a un altre dipòsit quan ha acabat la fermentació, és a dir, quan ja no queda sucre al vi perquè s'ha secat al convertir-se en alcohol. Aquest procés de "tràfec" es duu a terme per la part de dalt del dipòsit mitjançant una bomba de tràfec, per a, d'aquesta forma, traure el vi el més net possible i aconseguir que, almenys gran part dels residus sòlids que encara hi ha, es queden a sota.

Es repeteix de dues a tres vegades el procés de tràfec fins a que l'enòleg considera que el producte ja pot considerar-s'hi "net".

### **4) Clarificació amb bentonita**

Es passa a clarificar amb la bentonita, que es deixa caure des de dalt, i així el producte va baixant per gravetat i "neteja" el vi. Aquest procés dura entre 10 i 12 dies, durada que també és determinada pel parer de l'enòleg.

### **5) Filtratge mitjançant un filtre de terres**

Aquest filtre té una capacitat de 35.000 litres amb una hora, quedant el vi ja amb una baix nivell d'impureses.

Seguidament, es deixa reposar de 2 a 3 dies i es passa a un altre filtratge anomenat "filtre de plaques mitjanes".

## 6) Transport del caldo fins a dipòsits isoterms

Passar el caldo a dipòsits isoterms a  $-2^{\circ}\text{C}$ , on es passa en total entre 15 i 20 dies. Això es fa per evitar-ne els pòsits.

Aquesta part del procés és especialment important per a que el vi quede lliure d'impureses.

## 7) Prova d'estabilitat

Es tracta de comprovar si al congelar el vi s'hi produeixen pòsits o no. Es tracta de traure una petita mostra de vi i congelar-la a un congelador habitual (de casa). Si no s'hi produeix pòsit al cul de la botella, el vi queda ja preparat per a filtrar i embotellar.

En cas que la prova d'estabilitat no haja resultat favorable i el vi ja no produïska pòsit, es passa per un filtratge de plaques estèrils.

Una vegada superada aquesta prova, en aquest moment ja es pot considerar que el vi està fet i preparat per a ser embotellat i emmagatzemat per a la seua posterior distribució.

## 8) Embotellament

Per a açò, la Cooperativa disposa d'una embotelladora que té una capacitat de 1500 botelles per hora.



Figura 5: Embotelladora de la Cooperativa

Per al cas de producció de mistela, el most es passa a un dipòsit junt amb l'alcohol, i així s'evita la fermentació. La continuació del procés és exactament igual que per al vi blanc, però amb dues diferències:

- Primerament, en el cas de la mistela, el most flor i el most premsa si que es barregen.
- Seguidament, en compte de passar a dipòsits isoterms a  $-2^{\circ}\text{C}$ , els dipòsits, per a elaborar mistela, s'hi troben a  $-5^{\circ}\text{C}$ .

Ha de quedar clar que ambdós processos descrits representen 2 productes de fabricació de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer, però que no s'han descrit la resta perquè, almenys en gran part del procés, la forma és la mateixa i resulta tangencial per a aquest treball la descripció detallada de tots 12 processos.

### 3.- ESTUDI DEL SECTOR

#### 3.1.- Introducció

El sector agrari ha estat en el passat la principal activitat econòmica del poble, com a moltes poblacions rurals de la zona, però en l'actualitat el sector serveis basat en el turisme representa la principal activitat sobre la que es basa l'economia del Teulada.

En aquest punt, s'intentarà oferir una visió més àmplia del sector agrícola a la Marina Alta i a la província d'Alacant, tenint en compte el pes que les Denominacions d'Origen tenen a Espanya, i en concret, la que implica directament a la Cooperativa Sant Vicent Ferrer de Teulada: la Denominació d'Origen d'Alacant. Així doncs, s'intentarà exposar de forma clara i sintetitzada, l'evolució i la situació actual del sector, realitzant una sèrie d'especulacions sobre el seu possible futur.

Es tractaran els temes de l'evolució de la demanda, les superfícies cultivades junt amb la producció total a Teulada, la demanda, l'evolució de l'activitat econòmica que s'ha encaminat cap a formes d'activitat menys riscoses (com és l'exemple per excel·lència actualment: la indústria turística), la implicació i el grau d'ajuda de les institucions a la Cooperativa i les ajudes al camp teuladí i finalment una anàlisi DAFO del sector, centrant-s'hi en la Cooperativa de Teulada.

##### 3.1.1.- Aclariment de Termes

Abans de continuar, cal remarcar la diferència important que s'ha de fer notar entre els termes "sector agrícola" i "sector agrari". D'aquesta forma, el sector agrícola es refereix al sector de l'economia que produeix productes agrícoles, sent per tant els mostos i els caldos que s'elaboren del raïm de transformació produccions que pertanyen al sector agrícola.

D'altra banda, el terme referit a "sector agrari" inclou la ramaderia i altres activitats econòmiques del camp simplement.

##### 3.1.2.- Delimitació del Sector. Classificació CNAE

A l'hora de delimitar el sector, i en sintonia amb el punt anterior sobre "Aclariment de Termes", resulta interessant utilitzar la "Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques" (CNAE), de darrera actualització l'any 2009 (CNAE-2009), per a delimitar el sector amb un criteri d'orientació o destinació del producte.

Així doncs, el sector que ocupa la Cooperativa Sant Vicent Ferrer de Teulada és el pertanyent al grup d'activitat C, que es defineix com a "Indústria Manufacturera", dins

la divisió 11, que es defineix com a “Fabricació de begudes” (<http://www.cnae.com.es/actividades.php?grupo=C>). Tanmateix, es consideren també activitats integrants del sector de la Cooperativa les que corresponen als següents subgrups representats en una taula.

Epígraf CNAE-2009	Nom	Descripció
1102	“Elaboració de vins”	Aquí s’inclouen les activitats d’elaboració dels diferents vins de la Cooperativa.
1104	“Elaboració d’altres begudes no destil·lades, procedents de la fermentació”	Aquí s’inclou, per tant, els altres productes que la Cooperativa també realitza, com són el cava, el vermut i la mistela de Teulada, que és el producte de la Cooperativa per excel·lència.

Taula 4: CNAE Cooperativa Sant Vicent Ferrer Teulada

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades proporcionades per la pàgina web del CNAE

### 3.2- Situació de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer

#### 3.2.1.- Demanda

En l’actualitat, la Cooperativa Sant Vicent Ferrer, tot i tindre una capacitat per a processar 1.000.000kg de raïm, en processa només uns 300.000kg, que resulten en uns 210.000 litres entre mistela, vi, cava i vermut. Aquest nivell de producció, a més d’adaptar-se a la demanda que la Cooperativa rep, es deguda a que “actualment, la tendència del vi és produir el que es pot vendre per tal de pagar a un preu digne els Kg de raïm” (Joselina Vallés). A més, la Cooperativa té productes que tenen Denominació d’Origen d’Alacant i, seguint el model europeu, aquestes institucions mantenen un estricte control sobre la quantitat produïda, a més de les pràctiques emprades per a fer-ho i la quantitat de vins i altres productes que es produeix a cada zona.

Sobre el total d’aquesta demanda que té la cooperativa, cal destacar que el 70% és de clients forasters que simplement estan “de pas”. Per això, la Cooperativa té el servei de venda per Internet, per a que els clients puguin comprar el producte des de qualsevol lloc, i que cal remarcar, és un servei que només 3 més de la resta del total de



20 cooperatives inscrites a la Denominació d'Origen d'Alacant ofereixen a l'any 2015, com mostra aquest gràfic.

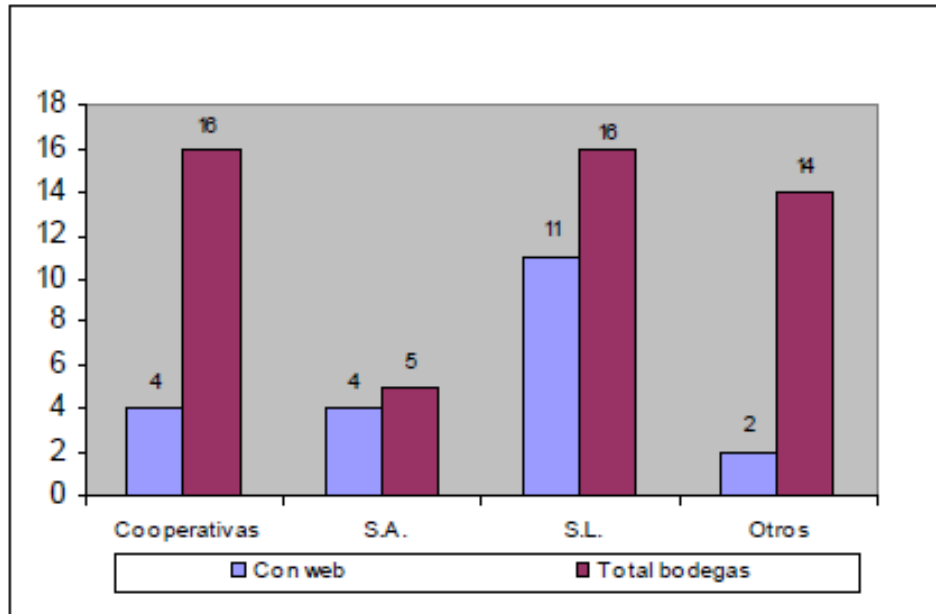


Figura 6: Comparativa cooperatives de la Denominació d'Origen amb i sense web

Font: <sup>1</sup>

D'aquest 70%, la demanda més important ve de França (que és, a més, un dels 4 països que concentren les importacions de productes vinícoles a tot el món, junt amb Regne Unit, EEUU i Alemanya). No és una dada sorprenent, sent que hi ha un gran nombre de francesos que passen les vacances a la Marina Alta (molts a Moraira) i aquesta zona és ben coneguda per al sector turístic. A banda de França, la Cooperativa arriba a servir productes fins a Hong Kong. Tot i això, cal puntualitzar que últimament les exportacions a Hong Kong s'han vist afectades per una partida de vi valencià aigüat del que no hi ha hagut molta notícia, però que ha afectat negativament a la imatge dels productors valencians en general i per això ara els productes que arriben allí d'aquesta zona, passen uns controls molt més estrictes (Joselina Vallés).

<sup>1</sup><http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2093.2%20Amparo%20MELIAN,%20Genoveva%20MILLAN.htm>

## 3.2.2.- Producció i Superfícies Cultivades

En total, segons les dades estimatòries de 2014 proporcionades per la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua, a la Marina Alta es cultiven 2037 hectàrees de raïm de transformació, representant Teulada el 27.54% del total de la producció de raïm de transformació a la comarca de la Marina Alta, amb un total de 561 hectàrees cultivades per a raïm de transformació.

	MARINA ALTA	TEULADA	% TEULADA SOBRE LA COMARCA
Superfícies de cultius (ha)	12758	662	5.19 %
Superfícies de cultius de raïm de taula (ha)	75	19	25.33 %
Superfícies de cultius de raïm de transformació (ha)	2037	561	27.54 %

Taula 5: Comparació hectàrees de cultius de vinya.

Font: Elaboració pròpia. Dades extretes de dades estimatòries de l'any 2014 de la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua del País Valencià

Veient la "Taula 5", observem el fort impacte que té la producció del raïm per a Teulada i per a la Cooperativa, ja que representa el 27.54% de producció de raïm de transformació per a la comarca, i d'aquest percentatge, la Cooperativa utilitza al voltant d'un 90% del raïm produït a Teulada per a fer els seus productes.

En una comparativa amb la Província d'Alacant, la producció en tones de raïm per a vinificació i vi més most, és a dir, raïm per a transformació, suma, conjuntament, un total de 24536 tones, que són cultivades en una superfície total de 11861 hectàrees (<http://www.agricultura.gva.es/ca/la-conselleria/estadisticas/datos-basicos-del-sector-agroalimentario/estadisticas>). Per la seua banda, el conjunt del poble de Teulada té una producció de raïm aproximada de mitja de 2.000.000kg (Juan José Buigues Ivars). Tot i això, cal puntualitzar que presumiblement, aquest any la producció siga molt menor degut a la sequera que s'està patint a la zona. Tanmateix, aquesta situació es

veu reflectida en la quantitat de gent contractada, tal i com s'explicarà més endavant, al punt de "Importància del sector al poble".

Cal remarcar, que igual que en el cas de la Cooperativa, tot el raïm produït a Teulada coincideix amb la demanda que es té d'ell.

### 3.2.3.- Tecnologia Emprada al Camp

Per norma general, els cultius de les terres de raïm es fan amb una maquinària estàndard que bàsicament consta de tractors per a treballar la terra i furgonetes i remolques per a transportar el raïm (Juan José Buigues Ivars). El factor de força humà és bastant important en la collita pròpiament dita del raïm i és una font d'ingressos que en temporada de verema dóna treball a aproximadament 117 persones aquest any, entre treballadors al camp i *estirorant* (dades estimatòries del resultat de preguntar magatzem per magatzem a quanta gent contractada tenen). Tot i això, es contracta menys que abans perquè la mecanització de la producció ha aconseguit substituir la necessitat de tanta gent. Així doncs, *l'ensulfatat*, que es basa en aplicar els sulfats necessaris per a la fitosanitat de la vinya, abans es feia amb *quadrilles* que anaven recorrent el camp i tirant el producte, i actualment és un camió el que s'encarrega d'aquesta feina.

Un altre cas en que el mecanitzat ha substituït la necessitat de més força de treball humana, és el fet de traure el raïm del camp, ja que abans, també eren les pròpies *quadrilles* les que s'encarregaven de traure'l amb caixes, i actualment es deixen les caixes damunt d'un tractor, que és qui s'encarrega de traure el producte del camp finalment.

Respecte de la tecnologia que s'empra a l'hora de tallar el raïm per part dels *tallaors*, cal dir que segueix fent-se a mà i amb falçó, tot i que ja s'han introduït tisores amb bateria que faciliten el tall (Jaume Buigues Vila)

Cal remarcar que a la resta de la comarca, les tècniques i la tecnologia amb la que es treballa la vinya és molt similar, si no igual.

## 3.3.- Importància i Impacte del Sector

### 3.3.1.- Introducció

El sector del vi a Espanya, com a país productor, té una alta importància cultural i econòmica, així com el cooperativisme, tot i que la mitja rati/soci del cooperativisme a Espanya és inferior a l'europea. Així doncs, si la mitja europea era de 427 socis per

cooperativa i a Espanya de 249, a la Marina és de 237 (CCAE. Cooperativisme), tenint aleshores una “dimensió social en la línia amb la mitja espanyola, tot i que és inferior a la de la Comunitat on s’hi troba” (Melián Navarro, A. Millán Vázquez de la Torre, G. 2007). Cal remarcar que tot són dades anteriors a l’actual “crisi econòmica” i que, per exemple, en el cas de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer, el nombre de socis, com ja hem fet palès al començament d’aquest treball, ha anat descendint any rere any, des de molt abans del començament de la crisi per la pròpia idiosincràsia que marquen els nous models menys riscosos de negoci que es poden dur a terme a la zona (turisme) i la direcció que ha anat prenent la Cooperativa amb les polítiques que pren.

### 3.3.2.- El Sector a Teulada

A Teulada, la superfície total del municipi és de 32.24 Km<sup>2</sup> (INE 2009). D’aquesta superfície, 580 hectàrees s’aprofiten per a la vinya, el que és equivalent a 5.8 km<sup>2</sup> utilitzats per al cultiu (<http://www.agricultura.gva.es/documentos/170659/179153/PROVINCIA+ALICANTE.pdf/a840a57b-8389-48bf-8187-6ca2ce2d9a51>). D’aquesta superfície utilitzada per a la vinya, 0.19 km<sup>2</sup> pertanyen al raïm cultivat per a taula i 5.61 Km<sup>2</sup> al raïm cultivat per a la transformació. Però, cal remarcar que la Cooperativa no és l’única productora de raïm de taula i de raïm transformat que hi ha al poble, compartint espai amb el celler de Constantino, que utilitza també raïm del poble per a elaborar els seus vins.

Cal dir, que des dels anys 60, el pes que tenia la producció de raïm moscatell ha anat caient en favor del sector del turisme, que és un sector més lucratiu i amb menor risc. I la situació actual, *grosso modo*, és que, entre els anys 2007 i 2012, s’han perdut un 37% de les activitats al detall, i actualment, la superfície comercial del poble és de 56.700m<sup>2</sup>, que de fet és una superfície elevada, i està dedicada a l’alimentació i a productes de la llar. A més a més, només en els últims 20 anys s’han perdut vora 10 magatzems i les terres han quedat abandonades (Juan José Buigues Ivars).

Respecte de la producció que la Cooperativa té, a l’any 2014 va processar uns 300.000kg de raïm, l’equivalent a 210.000 litres de producte. Aquesta quantitat en kilograms és aportada en un 90% pels socis del poble, i el 10% restant es compra al poble veí de Benissa (Joselina Vallés). D’aquesta forma, hi ha 270.000kg de raïm que produeix Teulada per a la Cooperativa, que, respecte de la dada de 2.000.000 de kilograms de mitja que es produeixen a Teulada, representa el 13,5% total del raïm per a transformació que es produeix al poble. Però és important remarcar que aquest percentatge ve donat pels càlculs de la producció que la Cooperativa va tindre a l’any 2014 i de l’estimació mitjana de producció de raïm segons Juan José Buigues Ivars, i que aleshores, pel fet de ser una estimació de la mitja, el percentatge no és representatiu del pes real que la Cooperativa té al poble.

Tot aquest treball de la terra, crea uns 120 llocs de treball durant la temporada de la verema, que se sumen als 7 que la Cooperativa crea durant la temporada també.

Eixes dades representen un gruix relativament important per al poble, ja que junt amb el sector turístic, l'atur s'hi redueix durant l'estiu, perquè el període estival i la temporada de verema, se solapen, tot i que la temporada comença a agost i pot acabar a novembre si la temporada és molt bona, però no és el cas d'aquest 2015.

Cal remarcar que les dades de gent que treballa a la verema, tant dones a l'*estirorà* com homes al camp, són dades que s'aproximen a la realitat però són relatives, perquè un nombre important de gent treballant està sense contracte i aleshores les dades poden variar (Jaume Buigues Vila). A més a més, molta gent són jubilades i xiquetes a les que no és possible legalment fer contracte, perquè el negoci del camp, segueix tenint tradició familiar, per això, els fills i les filles també treballen al camp moltes vegades. És important fer notar que les diferències entre sexes segueixen molt latents al poble, sent les dones les que es queden a l'*estirorà* i els homes els que van al camp, tot tenint en compte que les dones són majors, però no hi ha xiques joves que siguin contractades, almenys en un nombre mínimament considerable.

Pel que respecta als sous de les treballadores i els treballadors, cal dir que varien d'un agricultor a un altre, però oscil·len entre els 4.5 i 5.5€ l'hora (Jaume Buigues Vila).

Finalment, cal almenys nomenar que els darrers anys, al poble veí de El Poble Nou de Benitatxell, s'ha començat a produir raïm de la varietat moscatell de cultiu ecològic. A aquest poble, com a molts de la zona, la varietat predominant és aquesta, però són els pioners en la seua producció ecològica, transformant el raïm en distints productes que són, a banda del raïm de taula: vi, suc i panses.

Així doncs, cal tindre en consideració també que el mercat dels productes ecològics està creixent, però pel que sembla, la demanda per als productes vinícoles ecològics és encara més bé baixa (L. Cuilhé i C. Valor Martínez, Maig 2013). Tot i això, sembla que, almenys, aquests productes representen una veta de mercat que pot ser explotada i que les pobleres i els poblers han sabut veure, i per ara, la balança econòmica ix positiva.

### 3.3.3.- Principals Xifres Macroeconòmiques del Sector

Espanya és el primer país productor de raïm respecte de la superfície que en dedica a la vinya, tot i que té un rendiment baix (MAPA. *Estrategia vino 2010*. Madrid. Madrid.

Direcció General d'Indústria Agroalimentària i Alimentació. 2007b. 101 pp. Disponible a Internet: <http://www.mapa.es>).

A l'any 2014, Espanya va aconseguir situar-se al capdavant respecte del volum de les exportacions, superant a França i Itàlia, però, els preus als que es venen els productes espanyols són inferiors als dels altres dos països, cosa que fa que Espanya, a data de febrer de 2015, ocupe el tercer lloc respecte del valor de les exportacions, per darrere de França i d'Itàlia, respectivament. A més, cal remarcar que hi ha hagut un alt nivell d'exportacions perquè al haver hagut una collita "rècord" al 2013, "es va abaratir el producte per a donar-li eixida als mercats internacionals", segons paraules de Rafael del Rey, director de l'Observatori Espanyol del Mercat del Vi, endavant OeMV. Això va ser degut a que la producció superava més de cinc vegades la demanda interna i s'havia de buscar una eixida a tot l'excedent.

La següent imatge mostra la comparativa entre els grans països productors entre el volum de producte exportat i el valor pagat per aquest.



Figura 7: Gràfica comparativa entre volum exportat i valor pagat  
Font: "El País" <sup>2</sup>

Amb dades extretes a maig de 2015 per part de l'OeMV, es pot afirmar que:

- La superfície de vinya a Espanya que s'empra és de 954.375 hectàrees, cosa que representa un 0,1% menys que l'any anterior, segons dades del 2014.
- La producció de vi i de most, respecte del curs 2014/2015 és de 43,4 milions d'hectolitres, cosa que representa un 17,4% menys que el curs anterior.
- El consum a les llars a novembre de 2014 representa un valor total de 1.1015,4 milions d'euros, cosa que representa un 2,7% menys que l'any anterior, sent el volum de 392,6 milions de litres, representant doncs un 5,4% menys que l'any anterior. Però, el preu mitjà és de 2,59€/litre, cosa que representa un 2,9% més respecte de tendència.

<sup>2</sup>[http://economia.elpais.com/economia/2015/04/05/actualidad/1428257646\\_470200.html](http://economia.elpais.com/economia/2015/04/05/actualidad/1428257646_470200.html)

Les exportacions de vi al primer trimestre de 2015 representen un valor de 565,1 milions d'euros, un volum de 555,8 milions de litres i un preu mitjà d'1,02€/litre. Tot això, representa una tendència de 2,1%, 13,8% i -10,3%, respectivament. Cal remarcar, doncs, aquesta tendència que duu el preu de venda al litre del producte espanyol, ja que, com hem dit abans, els preus s'han abaratit degut, entre altres, a la bona collita de 2013. Com a dada comparativa, encara que és una dada que representa el primer trimestre de l'any 2014, el preu de venda del litre del producte espanyol era de 1,43€. Per tant, es fa palesa la tendència a la baixa en el preu. A més, Espanya, d'entre els grans països productors, ocupa l'últim lloc respecte de valor del litre, cosa que cal dir, també és degut a la diferència entre els grans vins de "gran qualitat i preus elevats" que s'exporten i els de les cooperatives i cellers que "es sostenen amb una venda de producte a granel i que, gràcies a preus baixos, augmenten amb força les seues vendes a tercers països [...]" ([http://economia.elpais.com/economia/2015/04/05/actualidad/1428257646\\_470200.html](http://economia.elpais.com/economia/2015/04/05/actualidad/1428257646_470200.html)).

Finalment, respecte de persones ocupades, segons les dades de l'INE 2013, hi ha 24.051 persones ocupades, cosa que en tendència representa un augment en un 3,2%.

L'evolució del valor de les exportacions de vi a Espanya per campanyes, des del 2008/2009 fins al 2012/2013, es representen en el següent gràfic:

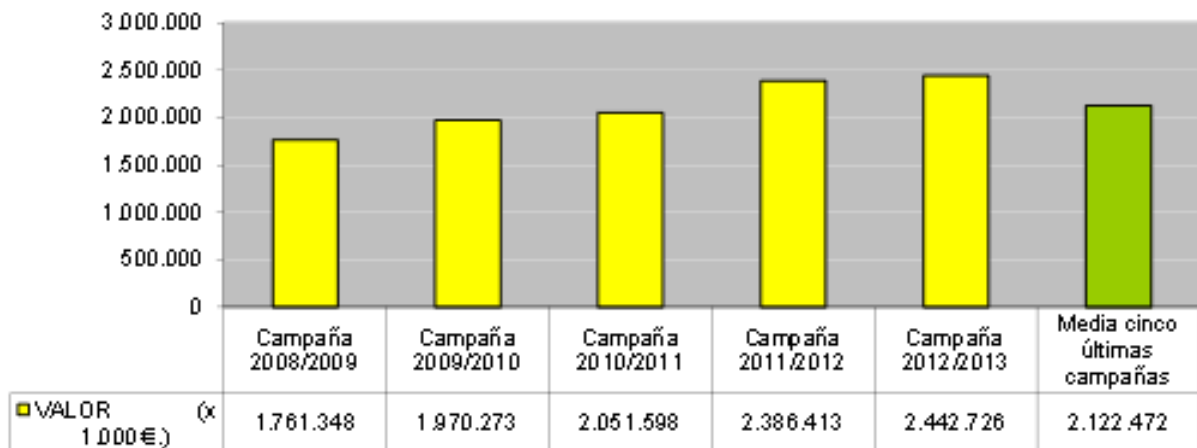


Figura 8: Evolució per anys del valor de les exportacions de vi a Espanya

Font: Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient.

I l'evolució del volum de les exportacions de vi a Espanya per campanyes, des del 2008/2009 fins al 2012/2013, venen representades al següent gràfic:

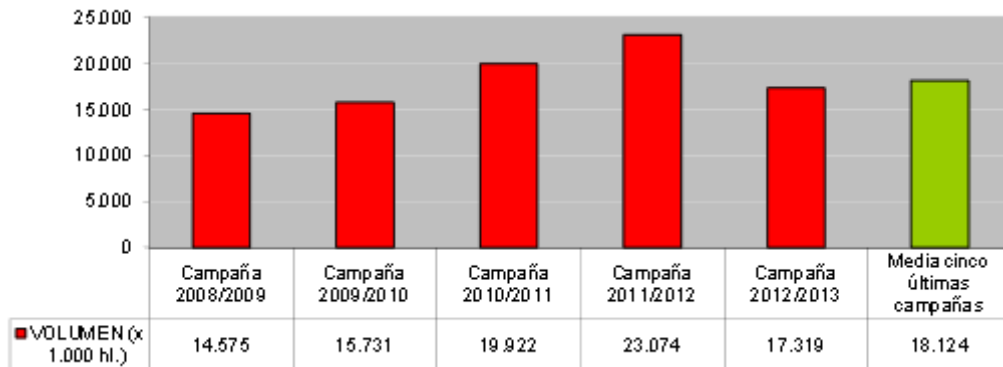


Figura 9: Evolució per anys del volum de les exportacions de vi a Espanya

Font: Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient.

Com a afegit, segons dades extretes del diari "elEconomista"<sup>3</sup>, la campanya 2013/2014 (de setembre a setembre) es va tancar amb un volum d'exportacions de 2.168,6 milions de litres, l'equivalent a 21,686 (x 1.000 hl).

### 3.4.- Ajudes al Sector Local

Abans de començar realment el desenvolupament d'aquest punt, cal remarcar que en aquest apartat es consideraran les ajudes que ha rebut el camp, en particular el raïm i les productores de productes derivats d'aquest, centrant-s'hi en les ajudes locals percebudes per part de la Cooperativa i dels llauradors des de l'Ajuntament de Teulada. Tanmateix, es considerarà el factor de la DO en cas que haja propiciat algun tipus d'ajuda al sector, així com les ajudes destinades a les Cooperatives per part de la Generalitat Valenciana, i en concret l'actual Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, a data d'agost de 2015.

Així doncs, per començar, cal remarcar que la pròpia política valenciana, en els darrers anys, no ha fomentat una economia realment endògena que permetera el desenvolupament en major mesura d'activitats econòmiques que no depenguen directament del sector del turisme i la construcció com a principals motors de l'economia, que són els sectors que més foment han vingut tenint per part de la institució. Cal puntualitzar, però, que el turisme és un sector que a la Cooperativa

<sup>3</sup><http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/6481452/02/15/Espana-supera-a-Italia-como-lider-mundial-en-la-exportacion-de-vino-por-el-bajo-precio.html#.Kku8pUMxUunytPM>



representa un nivell important de vendes i que per això la Cooperativa ha acabat oferint un servei de venda on-line, per a que clients estrangers puguen comprar els productes.

Tot i aquesta situació de supremacia del turisme, la Generalitat si que dóna ajudes a les cooperatives, però per a rebre-les, s'ha de justificar primerament el pagament i posteriorment, la Generalitat paga un percentatge d'allò que es considere, i aquest percentatge no supera el 50% del total de la despesa realitzada. D'aquesta forma, cal nomenar que l'any 2002 la Cooperativa va realitzar una inversió per a canviar el sostre d'uralita, i simplement va fer una derrama entre els socis per pagar-ho. En canvi, a l'any 1995, la Cooperativa va demanar una ajuda a la Generalitat per a disposar de nova maquinària. Aquesta inversió fou de 55.000.000 milions de pecetes (Joselina Vallés).

A data d'agost de 2015, les úniques ajudes que dóna la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural de la Generalitat Valenciana, almenys de moment, segons la seua pàgina web, i que pogueren ser sensibles de ser demanades per la Cooperativa, són:

A l'àrea de "indústries agroalimentàries", hi ha:

- Ajudes a "Productes agrícoles i impresos"
- "Ajudes al desenvolupament de microempreses agroalimentàries".

A l'àrea de "cooperativisme", hi ha:

- Ajudes de "suport als processos d'integració cooperativa"
- Ajudes de "suport a la modernització de la gestió empresarial"
- Ajudes de "suport a la constitució de cooperatives i a la diversificació d'activitats [d'entitats ja existents que emprenguen un procés de diversificació de les seues activitats]".

Tot i això, no hi ha ajudes directes a la producció, o a l'actualització de la maquinària, per exemple.

Respecte del consistori teuladí, cal dir que no dóna ajudes al respecte, almenys ajudes que siguen "directes" i en forma econòmica a la Cooperativa. Tanmateix, el que actualment l'ajuntament està fent i que més relació té amb la raó de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer, és un concurs de curtmetratges que té una categoria específica que ha de tractar sobre el Moscatell, i en que la dotació econòmica del premi és major. Cal remarcar, a més, que aquesta iniciativa ni tan sols és del consistori, sinó que rep "el

total recolzament” d’aquest, sent una iniciativa de l’Associació Cultural Amics de Teulada<sup>4</sup>.

Així doncs, l’ajuda a la producció no és, a Teulada, ni tan sols un fet testimonial, sent sobretot el turisme el sector que més recolzament rep per part del consistori, ja que actualment representa una molt important font d’ingressos per al poble.

Tot i això, a Teulada hi ha unes poques ajudes als llauradors, que mitjançant el Consell Agrari Local, que és un òrgan de representació dels partits polítics i els sindicats, poden dir el que els fa falta. L’ajuntament ha donat aquest any *mosqueros* als llauradors (Juan José Buigues Vila). Altres anys, si hi ha hagut problemes amb els conills, el problema s’ha presentat al Consell i, amb la participació dels caçadors locals, el Consell ha obert la veda per a la caça de conills. (Juan José Buigues Vila).

Finalment, pel que respecta a la Denominació d’Origen d’Alacant, aquesta no dona cap ajuda als cellers que en fan part d’ella. Però, cal remarcar que, almenys en un principi, la pertinença/participació a una Denominació d’Origen, és – o almenys s’hauria de fer per a que fóra així – vista com a un fet diferencial que a banda del nom, aporta una seguretat respecte de fets qualificables com a objectius en allò que respecta a procediments, ja que la DO marca procediments a seguir en l’elaboració d’algun producte per a que aquest tinga el reconeixement.

A més a més, en el cas concret de la Denominació d’Origen d’Alacant, en l’actualitat té organitzades rutes pels cellers que participen d’aquesta, tenint per tant també una “Ruta de la Marina Alta”. Tot i això, no tots els cellers amb productes de d’aquesta Denominació d’Origen que es troben a la Marina Alta fan part de la ruta, sent la Cooperativa un d’eixos casos, i a més, la informació que se’n dona a la pàgina web és clarament insuficient.

S’ha de remarcar també que, segons les estadístiques realitzades (A. Melián Navarro i G. Millán Vázquez de la Torre), no existeix relació entre la situació de la DO d’Alacant i la participació dels cellers en les decisions de la comarca. A més, la relació entre els cellers i la DO d’Alacant no és la més idònia possible, existint crítiques per part dels cellers sobre la gestió de la DO d’Alacant. Tot això, fa que, podent ser el factor de la DO un factor positiu per al desenvolupament del mercat dels cellers, es quede estancada eixa possibilitat almenys per aquesta via.

<sup>4</sup><http://www.teuladamoraira.org/index.php/component/k2/item/2905-se-presenta-la-i%C2%AA-mostra-de-curts-de-moscatell-de-teulada>

### 3.5.- DAFO. Vistes a Futur

A continuació, es realitza una anàlisi DAFO del sector que està basat en la informació qualitativa que s'ha obtingut mitjançant la recerca d'estadístiques i altres dades oficials i mitjançant l'observació que s'ha fet del procés així com la informació que s'ha obtingut d'aquest preguntant a la gent directament implicada en la Cooperativa, en el camp o en el sector agrícola en general. S'ha de remarcar que aquesta anàlisi, tot i tindre components d'una anàlisi més àmplia del sector, es vol centrar sobretot en el sector al poble de Teulada i en la pròpia Cooperativa en si. Així doncs, en aquesta anàlisi, s'han considerat també les fortalezes, debilitats, oportunitats i amenaces que la pròpia Cooperativa i el camp teuladí tenen.

Seguidament, es justifiquen i/o expliquen breument les afirmacions que a sota s'han realitzat al DAFO.

D'aquesta forma, pel que respecta a les fortalezes:

- Bona mecanització de tot el procés productiu, estant pràcticament tot el procés productiu de la Cooperativa mecanitzat, com s'explica al "Manual de Procediments".
- La forma de Cooperativa, ja que aquesta forma pot ser un factor de diferenciació d'altres cellers que siguen simplement empreses. A més, el cooperativisme com a fet cultural i en temps de "crisi", pot representar un punt en favor de la Cooperativa.
- La Cooperativa és una de les poques cooperatives de la DO que disposa de pàgina web i que té servei de venda a través d'Internet.

Pel que respecta a les oportunitats:

- El raïm moscatell i la Mistela de Teulada, com a fet diferenciador de la Cooperativa amb altres productores.
- El clima de la zona de la Marina Alta és un bon clima per a la producció de raïm.
- Les "Rutes del Vi" d'ACEVIN poden ajudar a "*poner en valor las zonas y ciudades donde el cultivo y elaboración del vino han sido y son la base productiva en torno a las cuales se han configurado históricamente*" (Irene Buigues Sapena i Alejandro Llobell Dalmau)<sup>5</sup>.
- Les "Rutes del Vi" de la DO d'Alacant podrien ajudar al foment del sector de la zona.

<sup>5</sup> Extret d'un treball per publicar: *Propuesta de Revitalización del sector agrario a través del turismo en el municipio de Teulada*, que serà publicat durant setembre de 2016.

- La Festa del Moscatell de Teulada és un bon moment per a aprofitar per a aprofitar-se'n i promocionar-se.
- Les noves Tecnologies de la Informació i la Comunicació poden ajudar a promocionar i donar a conèixer de forma millor els productes de la Cooperativa. Tanmateix, les TIC's poden ajudar de la mateixa forma al sector en general.
- La producció ecològica pot ser, a més d'un fet positiu per a la natura i que pot donar certa resposta a un problema molt més profund, un element diferenciador que òbriga una nova veta de mercat.

Pel que respecta a les debilitats:

- Dependència dels preus respecte de la producció: el sector, com s'ha fet palès després de l'excel·lent temporada de 2013, depèn fortament de la quantitat produïda a l'hora de fixar els preus, com ja ha quedat reflectit a l'apartat de "principals xifres macroeconòmiques del sector". Una possible solució, passaria per "fixar els preus respecte de la qualitat", com afirma el director de l'OeMV, Rafael del Rey.
- Poca implicació de les Cooperatives amb la DO d'Alacant, com ja s'ha fet referència a l'apartat de "Ajudes al sector". A més a més, com ha quedat demostrat pels fets, les cooperatives, com es el cas de la Cooperativa de Teulada, van de vegades avançades a la DO i la pròpia institució hi ha vegades en que no té el reglament adaptat per a un producte que el celler ja ha elaborat.
- La pàgina web de la Cooperativa només s'hi troba escrita en castellà, i això, a banda d'un menyspreu al valencià, també suposa la dificultat de venda a clients estrangers, sent, a més, com ja s'ha dit, un 70% dels clients, francesos.

Finalment, pel que respecta a les amenaces:

- Poca implicació i conscienciació sobre el moscatell per part de la ciutadania i sobretot de la joventut, estant més atrets per altres formes econòmiques més rentables i menys riscoses.
- Foment dèbil i poques ajudes al sector per banda de les institucions, com també ha quedat palès a l'apartat de "Ajudes al sector".
- El sector en general, a la zona d'Alacant realitza poca inversió, sobretot les cooperatives, segons dades estadístiques<sup>7</sup>.
- Saturació urbanística del territori i per la qual, s'ha reduït la producció de raïm al poble. A més, el model econòmic a propiciat altres sectors, com el turístic de "sol i platja".

<sup>7</sup><http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2093.2%20Amparo%20MELIAN,%20Genoveva%20MILLAN.htm>

- Entrada de nous competidors amb productes ecològics que responen a una nova sensibilitat social. A més, al poble veí de Benitatxell, aquest tipus de producció ja es duu a terme amb la implicació del consistori i la col·laboració de la UPV i també envien raïm al País Basc, Barcelona i Madrid.
- El model turístic de “sol i platja” fomenta, com ja s’ha dit, formes d’economia menys riscoses en menyspreu de l’economia productiva, i en aquest cas, de l’economia del sector agrícola en la producció de vins. A més, també provoca, en el cas concret per a la Cooperativa, una reducció del nombre de persones que treballen la terra i que són sòcies de la Cooperativa.
- El canvi climàtic, que ja és un fet, pot afectar negativament a la producció i qualitat del moscatell.

FORTALESES	DEBILITATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bona mecanització de tot el procés productiu.</li> <li>- La forma de Cooperativa.</li> <li>- La Cooperativa disposa de pàgina web i servei de venda a través d’Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dependència dels preus respecte de la producció.</li> <li>- Poca implicació de les Cooperatives a la DO d’Alacant.</li> <li>- La pàgina web de la Cooperativa només s’hi troba escrita en castellà.</li> </ul>
OPORTUNITATS	AMENACES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les “Rutes del Vi” d’ACEVIN</li> <li>- Les “Rutes del Vi” de la DO d’Alacant</li> <li>- La Festa del Moscatell de Teulada.</li> <li>- Les noves Tecnologies de la Informació i la Comunicació.</li> <li>- La producció ecològica.</li> <li>- El raïm moscatell i la Mistela de Teulada, com a fet diferenciador.</li> <li>- El clima de la zona de la Marina Alta, concretament en el cas de Teulada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca implicació i conscienciació sobre el moscatell per part de la ciutadania.</li> <li>- Foment dèbil i poques ajudes al sector.</li> <li>- El sector realitza poca inversió.</li> <li>- Saturació urbanística del territori.</li> <li>- Entrada de nous competidors amb productes ecològics.</li> <li>- El model turístic de “sol i platja”.</li> <li>- El canvi climàtic.</li> </ul>

Taula 6: DAFO

Font: Elaboració pròpia



## 4.- FONAMENTS DE LA QUALITAT

### 4.1.- La Qualitat

La qualitat, segons la definició de la RAE en la seua primera accepció, és la “propietat o conjunt de propietats inherents a alguna cosa, que permeten jutjar el seu valor”<sup>8</sup>. En altres paraules: la qualitat és la satisfacció del client, l’adequació a l’ús i l’acompliment de les especificacions del producte o servei.

Actualment, les entitats (cooperatives, associacions, empreses, etc.) estan cada vegada més conscienciades de la importància que té la qualitat a l’hora de triar un producte o servei, i la globalització i l’augment de la competitivitat, ha fet que les exigències de qualitat siguin majors per part dels clients.

Així doncs, cal dir que “l’acompliment de les especificacions”, dependrà de la percepció i de les expectatives que cada client tinga respecte del producte/servei. I això és l’eix central en la definició de qualitat: la relativitat d’aquesta. D’aquesta forma, només es pot dir que la qualitat ha sigut màxima quan la qualitat programada, la qualitat realitzada i la qualitat necessària (expectatives del client), han coincidit. Per aquesta raó, la definició de qualitat segons la norma UNE EN ISO 9000:2000 és el “conjunt de propietat i característiques d’un producte o servei que li atorguen la seua aptitud per a satisfer unes necessitats expressades o implícites”<sup>4</sup> (Norma UNE-66001). D’aquesta forma, quan aquesta norma està fent referència a un “producte o servei”, s’està afirmant que la qualitat no la duu implícita el propi producte o servei tangible.

Per tot el que s’ha dit fins ara, la “qualitat” d’un producte o d’un servei sempre ha de considerar la percepció que els clients tinguen d’aquest producte/servei, respecte de les expectatives que aquest li pot aportar. És per aquest motiu que qualsevol entitat s’ha de cerciorar de que el procés mitjançant el qual realitza els seus productes/servis té uns criteris establerts o procediments definits.

#### 4.1.1.- Tipus de Qualitat

Existeixen, *grosso modo*, quatre tipus de qualitat, respecte del punt on s’hi trobe el producte – considerant aquí també el servei – dins del seu cicle de vida que s’han de tindre en compte a l’hora d’implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat que té per finalitat la satisfacció del client. Així doncs, els quatre tipus son:

- 1) **Qualitat de disseny**, que és la idoneïtat del projecte de fabricació del producte respecte de l’ús final que el client va a donar-li. Però, també, la qualitat de disseny també s’ha de referir a la idoneïtat del disseny de fabricació, és a dir, que s’ha de dissenyar pensant també en els processos pels quals ha de passar,

per a facilitar el procés global el màxim possible, pensant, “per tant”, en la reducció de costos i en l’augment de la productivitat.

- 2) **Qualitat de conformitat**, que es tracta d’allò que realment s’ha fet una vegada s’ha realitzat el procés de fabricació. És a dir, és la concordança entre allò que s’havia especificat al disseny i allò que realment s’ha fet.
- 3) **Qualitat de disponibilitat**, que és la possibilitat de disposar del producte cada vegada que aquest és requerit perquè fa falta per a ser utilitzat per algun motiu.
- 4) **Qualitat de “Servei Post Venda”**, que és la reacció del fabricant front a un fallo del producte, considerant-s’hi també aleshores l’atenció que el fabricant dóna al client. A més a més, aquest tipus de qualitat també és la informació que es dóna d’un producte respecte de les seues característiques i possibilitats.

#### 4.2.- El Sistema de Gestió de la Qualitat

Com ja s’ha pogut entreveure, la qualitat d’un producte o servei, depèn tan de les prestacions que aquest dóna una vegada ha arribat a mans de la persona consumidora així com del procés de fabricació pel que ha de passar, passant pel disseny, que ha de poder garantir. Per tant, la gestió de la qualitat abraça totes les àrees de l’entitat que estiguen relacionades amb el producte/servei, i per aquest motiu, qualsevol treballador que estiga relacionat amb alguna d’aquestes àrees, i ocupe la posició que ocupe, ha de tindre definides les seues responsabilitats i missions respecte de la qualitat i del procés, ja que tot ha de quedar definit.

La finalitat d’un Sistema de Gestió de la Qualitat és la de satisfer al client, i com ja s’ha dit a l’apartat de “Tipus de qualitat”, per a això s’ha de tindre en compte tot el cicle de vida del producte, des del disseny fins al servei postvenda.

Abans d’implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat, s’han d’analitzar els motius propis que es tenen per a prendre aquesta decisió, perquè si aquests motius no estan clars i simplement es fa perquè senzillament “es diu que això redueix costos”, o perquè és una moda que és segueix, o per afirmacions similars, hi ha una gran probabilitat de que el procés d’implantació siga un fracàs, i per tant, el producte esperat del procés, també. Bàsicament, això resulta així perquè la implantació d’un Sistema de Gestió de la Qualitat canvia la cultura que hi ha a l’empresa, i s’ha de recordar, que aquest canvi ha de ser un canvi natural per a que pugui funcionar.



Pel que respecta als beneficis que atorga un Sistema de Gestió de la Qualitat, com ja s'ha esmentat i continuarà fent-se referència a aquest punt de "Fonaments de la Qualitat", són els següents:

- Augment de l'eficiència i l'eficàcia dels processos.
- Fiabilitat de la informació que ajuden a saber quines són les millores necessàries en cada moment.
- Augment de la satisfacció del client.
- Augment de la satisfacció del treballador, al reconèixer-li el seu treball i tindre la possibilitat de participar més activament del procés.
- Emprendre un primer pas cap a la Qualitat Total.
- Obertura de nous mercats, ja que la ISO 9000 pot aportar un avantatge front a la competència. A més a més, hi ha mercats que exigeixen aquesta certificació. D'aquesta forma, la ISO 9000 dóna la possibilitat de trobar noves oportunitats.

Així doncs, a l'hora d'implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat, s'ha de desenvolupar de forma natural un ambient on el canvi siga natural. I això, ve caracteritzar per:

- 1) L'enfocament cap al personal i,
- 2) L'enfocament cap al client.

#### 4.2.1.- La Gestió de la Qualitat Total

La Gestió de la Qualitat és una filosofia que busca la millora continua pel fet d'estar orientada al client i que realitza les següents assumpcions:

- Produir productes i/o serveis de qualitat redueix costos.
- Els principis de la Gestió de la Qualitat Total permet augmentar l'eficiència de les entitats.
- El personal té la capacitat de prendre decisions i està preocupat per la qualitat del treball.
- La qualitat ve determinada per la descripció oficial que la direcció en fa d'ella.

Aquests principis bàsics dels que s'han parlat a les assumpcions que la Gestió de la Qualitat Total fa, i que la defineixen, són:

- Anàlisi de la variabilitat, ja que una variància en descontrol provoca falles en la qualitat.
- Management per fets, és a dir, reunir totes les dades de forma sistemàtica per a gestionar els problemes que sorgeixen a partir dels fets, així com analitzar

processos per a produir una millora contínua, que a més, aquesta última aporta aprenentatge a l'entitat.

- Conèixer les necessitats del client.
- Crear una cultura participativa i reconèixer els valors del personal.

Els models de la Gestió de la Qualitat més habituals a Espanya, són els Sistemes de Gestió de la Qualitat, basats en els requeriments de la norma UNE-EN ISO 9001; i el Model de Gestió de la Qualitat EFQM, que és el *European Foundation For Quality Management*.

#### 4.2.2.- La Qualitat Total

La Qualitat Total, és el fet d'aplicar el concepte de qualitat, conforme ha quedat ja descrit anteriorment, als processos de fabricació/producció de qualsevol producte o servei, independentment d'on es faça això. És a dir, és un Model d'aplicació universal.

Com ja ha quedat palès en les explicacions sobre els conceptes de Gestió de la Qualitat, Sistema de Gestió de la Qualitat i qualitat, en la seua part estandarditzada, l'objectiu fonamental és el client, doncs és aquest qui té realment la potestat de qualificar la qualitat de qualsevol producte, tant siga aquest físic com si és un servei.

Per a aconseguir la Qualitat Total s'ha d'aconseguir qualitat a tots els processos que tinga l'entitat i a tots els nivells i funcions. Per això, des de la direcció fins als operaris, passant per tots els nivells intermedis, s'han d'implicar en l'aplicació d'aquest concepte. Tot i això, el paper que juga la direcció és fonamental, ja que és aquesta qui ha de promocionar la Qualitat Total a l'entitat i la que ha de propiciar el canvi cultural necessari i allunyar-se de les modes, com s'ha dit anteriorment, ja que si es decideix implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat "per moda", pot ser un rotund fracàs. A més a més, és important que es considere que la qualitat és responsabilitat de tothom, i per tant, els recursos de persones són un eix bàsic sobre el que la Qualitat Total s'ha d'aconseguir. Per això, i com també s'ha dit, és important una participació dels operaris, deixant que aquests aporten la seua creativitat, les seues ganes i el seu coneixement. D'aquesta forma, el "clima laboral" ha de ser de respecte i comunicatiu.

Finalment, cal dir que la Qualitat Total pot aportar molts beneficis per a l'entitat, però no són visibles a curt termini, sinó a mitjà o inclús a llarg termini, perquè, com s'ha dit, impliquen canvis que no es poden fer "d'un dia per a un altre".

#### 4.2.3.- Principis de la Gestió de la Qualitat

- **Lideratge:** els líders de l'entitat han d'aconseguir crear un bon ambient de treball i han d'aconseguir transmetre de forma correcta les expectatives de l'alta direcció, utilitzant, entre altres palanques, la motivació. D'aquesta forma, la finalitat és la d'aconseguir que els treballadors s'involucren amb els objectius de l'alta direcció i treballen en una mateixa direcció.
- **Participació del personal,** ja que si el personal està activament implicat, la seua creativitat i força de treball es pot utilitzar més eficaç i eficientment per a aconseguir els objectius desitjats.
- **Enfocament al client,** ja que aquest sistema té com a finalitat la satisfacció del client. Així doncs, s'han de conèixer les necessitats dels clients, tant en el present com en el futur i satisfer aquestes necessitats.
- **Enfocament basat en processos,** ja que la gestió per processos ajuda a aconseguir els resultats esperats.
- **Enfocament dels sistemes per a la gestió,** ja que al considerar els processos interrelacionats com a un sistema, s'augmenta l'eficàcia i l'eficiència de l'entitat a l'hora d'aconseguir els objectius desitjats.
- **Enfocament basat en fets a l'hora de la presa de decisions,** o "management per fets", com ja s'ha dit també abans, ja que les millors decisions, és a dir, les més eficaces per a aconseguir l'objectiu desitjat, són aquelles que estan basades en l'anàlisi de les dades.
- **Millora contínua:** la millora contínua ha de ser, també, un objectiu pròpiament dit de l'entitat, ja que, com s'ha dit abans, aporta aprenentatge a l'entitat i a més, augmenta l'avantatge competitiu i la reacció ràpida front a noves oportunitats.
- **Bona relació amb el proveïdor.**

Per tant, i com a resum, respecte dels principis de la Gestió de la Qualitat, cal destacar la importància que té el paper del personal i la importància que té el paper del lideratge.

#### 4.3.- Naturalesa de les Normes. Definició Introductòria

Les normes són “un model, un patró, exemple o criteri a seguir” (Carme Sans, M., 1998). D’aquesta forma, les normes ofereixen un llenguatge comú entre les diferents entitats, clients, treballadors i Administracions, i serveixen com a garant de confiança.

Una norma, pel fet de ser-ho, ha d’acomplir amb un seguit de característiques. Aquestes, són:

- Ser d’ús públic, almenys en l’àmbit d’aplicació, és dir, per exemple que tothom conega la norma i pugui tindre accés al que diu dins de l’organització on s’ha implantat.
- Ser elaborades per consens entre les parts interessades, o almenys, entre representants o experts de cadascuna d’aquestes parts.
- Ser aprovades per alguna institució/organisme amb potestat per poder donar el rang de norma oficial a la norma en qüestió. L’organisme d’aprovació pot ser tant d’àmbit regional, com nacional, o internacional.
- Contenir especificacions tècniques que siguin d’aplicació voluntària.

Pel que fa a l’àmbit d’aplicació de les normes, es pot dir que els documents normatius són de diferents tipus segons l’organisme d’elaboració d’aquestes. Així doncs, seguint una classificació tradicional, hi ha:

- Normes regionals, que s’elaboren per part d’un organisme de normalització regional, que agrupa a un nombre finit d’Organismes Nacionals de Normalització. Un exemple són les normes europees (EN).
- Normes nacionals, que s’elaboren per part d’algun organisme independentment de si és nacional, regional, etc. i es sancionen per un organisme reconegut legalment per a poder realitzar activitats de normalització d’àmbit nacional. Al cas d’Espanya, són les normes UNE, que s’aproven per AENOR (*Associació Espanyola per a la NORmalització*).
- Normes internacionals, que tenen unes característiques semblants a les regionals pel que respecta a la seua elaboració. Tot i això, l’àmbit d’aplicació de les internacionals és el mundial. Un organisme representatiu són les normes ISO (*International Standards Organization*, en les seues sigles en anglés). AENOR és l’organisme nacional espanyol que fa part de ISO.

#### 4.4.- Organismes

L'Organisme Internacional de Normalització, ISO, és la Federació Mundial d'Organismes Nacionals de Normalització que va ser creada al 1947, després de la Segona Guerra Mundial. Tot i això, les primeres normalitzacions apareixen al segle XIX amb la Revolució Industrial per la necessitat de produir més i millor. Seguidament, amb la Primera Guerra Mundial, es crea la necessitat de facilitat de relació entre països per a poder intercanviar peces i components i així facilitar la producció en sèrie. Així doncs, el primer organisme dedicat a la normalització fou el DNA (*Normenausschuss der Deutschen Industrie*).

La ISO té seu a Ginebra i depèn de la ONU. Els organismes membres de la Federació poden estar en estatus d'observadors o a nivell d'informació o membres participants, que tenen dret a participar de les votacions.

La ISO està estructurada en Comitès Tècnics que són els encarregats de generar les normes, i alhora, aquests Comitès Tècnics creen Subcomitès per a organitzar-se en grups de treball. D'aquesta forma, AENOR s'hi troba dins del Comitè Tècnic 176 que és el Comitè de la Gestió i Assegurament de la Qualitat.

Finalment, la ISO està relacionada amb altres organismes com el CENELEC i el CEN, on AENOR és el membre espanyol d'aquests dos esmentats. A més, AENOR és l'organisme nacional de normalització ETSI. Seguidament, s'expliquen breument els tres organismes esmentats.

- CENELEC (*European Comitte for Electrotechnical Standarization*): s'encarrega de les activitats de normalització dins del camp de l'electrònica i l'electrotècnia.
- CEN (*European Comitte for Standarization*): s'encarrega del desenvolupament de tasques de normalització dins de l'àmbit europeu amb la finalitat d'afavorir els intercanvis de productes i serveis.
- ETSI (*Institut Europeu de Normes de Telecomunicació*), que ha estat creat fa pocs anys i té la particularitat d'estar compost per empreses i entitats afins al sector de la telecomunicació de qualsevol país europeu.

Els documents resultants de l'activitat de normalització que duen a terme el CEN i el CENELEC són aquests:

- Norma Europea (EN)
- Document d'Harmonització (HD)
- Norma Experimental Europea (ENV)

#### 4.4.1.- AENOR

AENOR és l'entitat espanyola reconeguda per part del Govern d'acord amb el Reial Decret 1614/1985 que es dedica a desenvolupar normes de normalització i certificació per a tots als sectors industrials. Per formar-ne part del CEN i CENELEC, AENOR ha d'adoptar com a normes UNE totes les normes europees que s'elaboren al si dels organismes europeus. A més, AENOR també ha de difondre aquestes normes, distribuir-les, promocionar-les i comercialitzar-les, ja que, per exemple en el cas de les EN, aquestes s'han d'adoptar íntegrament com a normes nacionals per part de tots els organismes membres de normalització, independentment del vot emès. Tanmateix, s'han de retirar, alhora, totes les normes nacionals divergents que hi puguin haver en, aquest cas, Espanya.

L'activitat de normalització d'aquest organisme es duu a terme mitjançant àrees sectorials en Comitès Tècnics de Normalització, endavant CTN, dels que en formen part totes les entitats implicades i agents implicats i interessats en el treball del Comitè. Com totes les estructures que ocupen la normalització, AENOR té una estructura jeràrquica. Per aquesta, cada comitè amb un títol i una activitat específica s'ha de constituir per un President, una Secretaria i un nombre de vocals definit.

Finalment, en relació amb ETSI, AENOR és l'organisme nacional espanyol de normalització d'ETSI, i per això, és responsable de difondre, a Espanya, el procés d'enquesta pública, establir la posició nacional en la fase de vot dels projectes i adoptar les Normes Europees de Telecomunicació.

#### 4.5.- Contingut de la Norma UNE-EN ISO 9001 en la Versió de 2008

##### **Generalitats**

Aquesta Norma Internacional especifica els requeriments per a un sistema de gestió de la qualitat en el cas en que una organització:

necessita demostrar la seua capacitat per a proporcionar regularment productes que satisfacen els requeriments.

aspira a augmentar-ne la satisfacció del client mitjançant l'aplicació eficaç del sistema.

Cal dir, que el terme "producte" s'aplica al producte destinat a un client o que és sol·licitat per ell; i/o a qualsevol resultat previst dels processos de realització del producte.

## Aplicació

Tots els requeriments d'aquesta Norma Internacional són genèrics i es pretén que siguin aplicables a totes les organitzacions, com ja s'ha dit anteriorment, independentment, a més d'on s'hi trobe, de la mida, tipus i/o producte subministrat.

En cas que no es poguera aplicar algun requeriment, aquest es pot considerar per a ser exclòs, però, aleshores no es podrà al·legar conformitat amb aquesta Norma Internacional, excepte en el cas en que les exclusions en qüestió queden registrades als requeriments expressats al Capítol 7, i en cas que les exclusions en qüestió no afecten a la capacitat o responsabilitat de l'organització per a proporcionar productes que compleixen amb els requeriments del client i els legals i reglamentaris aplicables.

### 4.5.1.- Implantació del Sistema de Qualitat

A l'hora del plantejament d'implantar i desenvolupar un Sistema de Gestió de la Qualitat respecte dels requeriments de les Normes ISO 9000, és important considerar els següents aspectes que ja s'han esmentat al llarg del treball:

- Conscienciació de la Direcció, ja que és fonamental que la direcció de l'entitat tinga el convenciment de que és necessari aquest sistema, i no ho faça per qüestions de moda o altres justificacions peregrines. Ha de ser un convenciment fort. Per això, s'ha de triar el model del Sistema d'Assegurament de la Qualitat que es vol implantar, que es tria respecte de l'activitat que realitza l'empresa. A més, la direcció, com ja s'ha dit a anteriors punts, ha d'anunciar a tots els nivells de l'entitat l'acció i el compromís que s'ha adquirit. Tanmateix, s'ha de crear un Comitè de Qualitat en cas que es veguera necessari. Finalment, la direcció també ha d'anomenar un responsable de la implantació del manteniment del sistema.
- Formació d'un equip intern, ja que l'entitat ha de dur a terme la formació respecte de la qualitat del personal que està involucrat en aquesta.
- Ajuda externa: per a la implantació del SGQ convé tindre assessoria de Qualitat per a que aporte els coneixements i experiència necessaris. D'aquesta forma, el projecte d'implantació i desenvolupament es podrà desenvolupar correctament. Cal remarcar que l'ajuda d'aquesta assessoria és fonamental, ja que sinó el procés es pot fer massa llarg o inclús pot arribar a ser un fracàs.

Una volta s'ha decidit implantar el Sistema, s'han de considerar les tres regles que s'han d'acomplir, que són:

- 1) Dir el que es fa, que es tracta del desenvolupament del Sistema.

- 2) Fer el que es diu, que es tracta de la implantació del Sistema segons que s'ha dit/desenvolupat.
- 3) Poder demostrar-ho, que seria, finalment, el pas de la certificació per part de l'organisme competent.

Respecte de la documentació necessària per a la implantació d'un SGQ, aquesta ha de donar resposta a tots els apartats de la norma que s'empra. Aquesta documentació ha d'identificar els objectius generals que es pretenen aconseguir. A més a més, en aquesta documentació, també s'ha de:

- Identificar quines són les expectatives de les parts interessades.
- Obtindre informació sobre la família de normes ISO 9000.
- Aplicar les Normes ISO 9000 al Sistema de Gestió. Així doncs, s'ha de decidir entre si es vol la certificació o l'obtenció d'un premi nacional de qualitat.
- Obtindre ajuda en temes específics dins del SGQ.
- Establir la situació actual, diferenciant entra allò que actualment hi ha com a sistema de qualitat i allò que es desitja que el sistema de qualitat complisca.
- Determinar els processos necessaris per a subministrar els productes al clients.
- Eliminar les diferències existents entre el sistema actual i el desitjat. Això es fa mitjançant el desenvolupament d'un pla on s'identifiquen les accions necessàries, s'assignen recursos i responsabilitats i s'estableix un programa per a completar les accions necessàries.
- Dur a terme el pla: implementar les accions que s'han identificat i fer-ne un seguiment del progrés del programa.
- Dur a terme auditories internes de forma periòdica, així com auditories d'un organisme de certificació.
- Continuar amb la millora del negoci. Per a això, la metodologia de la ISO 9004, com ja s'ha dit anteriorment, proporciona una metodologia per a la millora.

#### 4.5.2.- La Certificació

La certificació és l'activitat per la que una tercera part (Organisme de Certificació) assegura que un producte o servei s'ajusta a determinades normes. Aquesta certificació es fa mitjançant l'expedició d'una acta o d'una marca de conformitat.

Aquesta tercera part, cal remarcar que és un organisme neutral que ha d'acomplir una sèrie de requeriments regulats. A més, aquest Organisme de Certificació es sotmet a un procés d'avaluació per part d'un Organisme d'Accreditació. Per això, el sistema de certificació ha de ser objectiu, fiable, acceptat per les parts interessades, eficaç, operatiu i estar administrat de forma imparcial i honesta. I cal remarcar, com també



s'ha dit anteriorment, que aquests organismes, reforçant-se pel que s'acaba de dir, es basen en la confiança que els usuaris tenen d'ells.

Alguns dels organismes de certificació que operen a Espanya, són:

- AENOR
- Grup IVAC (*Institut VALencià de Certificació*)
- *Servicio de certificación de la cámara oficial de comercio e industria de madrid.*
- *European Quality Assurance Spain, S.L.*

Cal remarcar que cada organisme té les seues pròpies fases de certificació, però les fases principals d'un procés de certificació son, per norma general:

- Selecció de l'Organisme Certificador
- Emplenar el qüestionari de sol·licitud
- Revisió del Manual de Qualitat i Manual de Procediments per part de l'Organisme Certificador
- Visita prèvia
- Auditoria de Certificació
- Presentació d'Accions Correctores
- Concessió de la Certificació
- Auditories de seguiments i de renovació de la certificació

#### 4.5.3.- L'Acreditació

L'acreditació és una forma de generar confiança sobre els agents avaluadors que concedeixen la certificació. Això és una forma de garantir als compradors de certificats, als usuaris i als consumidors que la qualitat i la seguretat dels productes que es compren ve donada per organismes competents i qualificats degudament.

Al cas espanyol, l'acreditació ve donada per l'ENAC (*Entitat Nacional d'Acreditació*), que està, com és normal a cada país amb el seu organisme acreditatiu, sota les assumpcions de l'Administració Pública.

El procés d'acreditació és el següent:

- Sol·licitud de l'acreditació per part de l'entitat de certificació.

- Designació d'un equip auditor que està formalment qualificat segons un sistema d'ENAC. Cal remarcar per a aquest punt, que el sol·licitant de l'acreditació pot refutar els membres de l'equip si, sota al seu parer, existeix un conflicte d'interessos que l'ENAC no coneix.
- Avaluació de l'equip auditor sobre l'acompliment dels criteris d'acreditació del sol·licitant.
- Emissió d'un informe resultat del procés d'avaluació de l'ENAC, on es detallen les possibles desviacions respecte dels requisits d'acreditació.
- Enviament de l'informe al sol·licitant.
- Presa d'una decisió per part de la Comissió d'Acreditació respecte de l'informe d'avaluació.
- Comunicació de la decisió al sol·licitant. En cas de decisió positiva, l'ENAC emet el corresponent Document d'Acreditació. En cas contrari, es duen a terme noves accions correctores.

#### 4.5.4.- Les Auditories

Les auditories tenen per finalitat, mitjançant l'examinació d'una entitat per a verificar que compleix els requeriments d'una norma per part de l'organisme certificador, determinar l'adequació dels elements del sistema de la qualitat amb tots els requeriments especificats, determinar l'eficàcia del sistema de la qualitat que s'ha implantat respecte de l'aconseguint dels objectius i proporcionar a l'entitat auditada l'oportunitat de millorar el seu sistema de qualitat.



## 5.- PRESSUPOST

### 5.1.- Objecte

L'objecte del projecte és l'assessorament per al desenvolupament i la implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat, segons la norma UNE EN ISO 9001:2008. Aquesta implantació, té per objectiu ser certificada per part d'un organisme competent que s'hi trobe acreditat.

### 5.2.- Metodologia

La metodologia de treball a seguir per a la implantació del Sistema de Gestió de la Qualitat consistirà en un seguit de reunions entre els consultors i el personal assignat des del Consell Rector de la Cooperativa. Tanmateix, respecte del personal, es recomana el nomenament d'un Responsable de Projecte per a la implantació de la norma UNE EN ISO 9001:2008. A més, es recomana que la periodicitat de les reunions entre consultors i personal designat no siga superior a les dues setmanes.

Finalment, la jornada de treball haurà de ser màxim, de mitja jornada de treball de forma habitual, tot i que aquesta jornada és modificable, sempre depenent de les necessitats del client, en aquest cas, la Cooperativa Sant Vicent Ferrer.

### 5.3.- Pressupost

Sense considerar l'auditoria de certificació, que es realitzarà quan lo Cooperativa Sant Vicent Ferrer així ho considere, el termini d'execució dels treballs que s'han descrit tenen una estimació de 6 mesos.

DESCRIPCIÓ	COST (euros)
Consultoria	8.000
Formació del personal de l'organització	1.200
Responsable del Projecte	1.200
Material	350
<b>TOTAL</b>	<b>10.750</b>

Taula 7: Pressupost



## 6.- BIBLIOGRAFIA

CARDONA IVARS, J. J. (2010) *Propietat i explotació de la terra a Benissa (s. VII-XX)*. Benissa: Edicions Riurau

CARMEN SANS, M<sup>a</sup> (1998). Las normas ISO. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*.

CHUILHÉ, L. i VALOR MARTÍNEZ, C. (2013) Vino ecológico: Comercialización en España y Francia. *Boletín Económico de ICE nº 3039*. Consulta on-line: [http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE\\_3039\\_\\_\\_40DAED268638FF903FE980993FDE8CF1.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_3039___40DAED268638FF903FE980993FDE8CF1.pdf)

MELIÁN NAVARRO, A. i MILLÁN VÁZQUEZ DE LA TORRE, G. (2007). El Cooperativismo vitivinícola en España. Un estudio exploratorio en la Denominación de Origen de Alicante. *Revesco nº 93*. Consulta on-line: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2093.2%20Amparo%20MELIAN,%20Genoveva%20MILLAN.htm>

### DOCUMENTS DE LA UPV

Apunts de classe de Gestió de la Qualitat Total (Primer quadrimestre curs 2014/2015).

Apunts de classe de Creació i Direcció d'Equips d'Alt Rendiment (Primer quadrimestre curs 2014/2015).

### WEBS

AJUNTAMENT DE TEULADA. Se presenta la I<sup>a</sup> Mostra de Curts de Moscatell de Teulada. Recuperat el 20 de juliol de 2015 del lloc web de l'ajuntament de Teulada: <http://www.teuladamoraira.org/index.php/component/k2/item/2905-se-presenta-la-i%C2%AA-mostra-de-curts-de-moscatell-de-teulada>

CONSELLERIA D'AGRICULTURA, MEDI AMBIENT, CANVI CLIMÀTIC I DESENVOLUPAMENT RURAL. Consultes a la pàgina web: <http://www.agricultura.gva.es/ca>

COOPERATIVA AGRÍCOLA SANT VICENT FERRER DE TEULADA. Consultes a la pàgina web: <http://www.coop-santvicent.com/>

DENOMINACIÓ D'ORIGEN D'ALACANT. Consultes a la pàgina web: <http://www.vinosalicantedop.org/>

OBSERVATORI ESPANYOL DEL MERCAT DEL VI (OeMV). Consultes a la pàgina web:  
<http://www.oemv.es/esp/-oemv.php>

MINISTERI D'AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ I MEDI AMBIENT. Consultes a la pàgina web: <http://www.magrama.gob.es/ca/>

### *LEGISLACIÓ*

Llei 8/2003 de 24 de març. Llei de Cooperatives de la Comunitat Valenciana.

Llei 27/1999 de 16 de juliol. Llei de Cooperatives d'Espanya.

### *ARTICLES*

LLOBELL J. Teulada i el Futur del moscatell. Recuperat el 27 de juny de 2015 del lloc web de Teulada Moraira Digital: <http://teuladamorairadigital.es/not/3068/teulada-i-el-futur-del-moscatell/>

ROMERA, J. i BOIZA, G. España logra superar a Italia como líder mundial en la exportación de vino por sus bajos precios. Recuperat el 15 de juliol de 2015 del lloc web de El Economista: <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/6481452/02/15/Espana-supera-a-Italia-como-lider-mundial-en-la-exportacion-de-vino-por-el-bajo-precio.html#.Kku8cAO0fKDHvkm>

VIDAL MATÉ. España lidera el comercio mundial del vino aunque reduce sus ingresos. Recuperat el 15 de juliol de 2015 del lloc web El País: [http://economia.elpais.com/economia/2015/04/05/actualidad/1428257646\\_470200.html](http://economia.elpais.com/economia/2015/04/05/actualidad/1428257646_470200.html)





## **II. ANEX I**

# **1.- MANUAL DE QUALITAT**



# MANUAL DE QUALITAT

Document controlat: Núm. 1

Versió: 00

## MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió per a la seua aprovació

Elaborat per \_\_\_\_\_  
Dep.

Data: 01/08/2015

Aprovat per \_\_\_\_\_  
Dep.

Data: 01/08/2015

## **CAPÍTOL 0: ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ**

- 1.1.- Objecte
- 1.2.- Camp d'Aplicació
- 1.3.- Control de les modificacions del Manual de Qualitat
- 1.4.- Correspondència del Manual de Qualitat amb la Normativa de Qualitat

### **2.- PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA**

- 2.1. Descripció de l'Empresa

### **3.- TERMES I DEFINICIONS**

### **4.- REQUERIMENTS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**

- 4.1.- Requeriments generals
- 4.2.- Requeriments de la documentació
  - 4.2.1.- Generalitats
  - 4.2.2.- Manual de Qualitat
  - 4.2.3.- Control de Documents
  - 4.2.4.- Control dels Registres

### **5.- RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ**

- 5.1.- Objecte
- 5.2.- Àmbit de l'Aplicació
- 5.3.- Compromís de la Direcció
- 5.4.- Enfocament al Client
- 5.5.- Política del Sistema de Qualitat
- 5.6.- Planificació
  - 5.6.1.- Objectius de la Qualitat
  - 5.6.2.- Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat
- 5.7.- Responsabilitat, Autoritat i Comunicació
  - 5.7.1.- Responsabilitat i Autoritat
  - 5.7.2.- Representant de la Direcció
  - 5.7.3.- Comunicació Interna
- 5.8.- Revisió per la Direcció
  - 5.8.1.- Generalitats
  - 5.8.2.- Informació per a la revisió
  - 5.8.3.- Resultats de la Revisió

### **6.- GESTIÓ DELS RECURSOS**

- 6.1.- Subministrament de recursos.
- 6.2.- Competència, Presa de Consciència i Formació
- 6.3.- Infraestructura
- 6.4.- Ambient de Treball

### **7.- REALITZACIÓ DEL PRODUCTE**

- 7.1.- Objecte
- 7.2.- Àmbit d'aplicació
- 7.3.- Planificació de Realització del Producte
- 7.4.- Processos Relacionats amb els Clients

- 7.4.1.- Determinació dels Requisits Relacionats amb el Producte
- 7.4.2.- Revisió dels Requisits Relacionats amb el Producte
- 7.4.3.- Comunicació amb els Clients
- 7.5.- Disseny i/o desenvolupament
  - 7.5.1.- Planificació del Disseny i Desenvolupament
  - 7.5.2.- Elements d'Entrada per al Disseny i Desenvolupament
  - 7.5.3.- Resultats del Disseny i Desenvolupament
  - 7.5.4.- Revisió del Disseny i Desenvolupament
  - 7.5.5.- Verificació del Disseny i Desenvolupament
  - 7.5.6.- Validació del Disseny i Desenvolupament
  - 7.5.7.- Control dels Canvis de Disseny i Desenvolupament
- 7.6.- Compres
  - 7.6.1.- Procés de Compres
  - 7.6.2.- Informació de les Compres
  - 7.6.3.- Verificació dels Productes Comprats
- 7.7.- Producció i Presentació del Servei
  - 7.7.1.- Control de la Producció i de la Prestació del Servei
  - 7.7.2.- Validació dels Processos de la Producció i de la Prestació del Servei
  - 7.7.3.- Identificació i Traçabilitat
  - 7.7.4.- Propietat del Client
  - 7.7.5.- Preservació del Producte
- 7.8.- Control dels dispositius de mesura i seguiment

## **8.- MESURA, ANÀLISI I MILLORA**

- 8.1.- Objecte
- 8.2.- Àmbit d'Aplicació
- 8.3.- Generalitats
- 8.4.- Mesura i Seguiment
  - 8.4.1.- Satisfacció del Client
  - 8.4.2.- Auditoria Interna
  - 8.4.3.- Seguiment i Mesura dels Processos
  - 8.4.4.- Seguiment i Mesura del Producte
- 8.5.- Control del Producte No Conforme
- 8.6.- Anàlisi de Dades
- 8.7.- Millora
  - 8.7.1.- Millora Contínua
  - 8.7.2.- Acció Correctiva
  - 8.7.3.- Acció Preventiva

## **CAPÍTOL 1: OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ**

### **1.- OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ**

#### 1.1.- Objecte.

Aquest Manual de Gestió de la Qualitat, descriu els principis sobre els que es fonamenta el Sistema de Gestió de la Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”. A aquest Manual s’enuncia la Política de Qualitat i es descriu l’Estructura completa, l’Organització, els Procediments i els mètodes que han d’assegurar la realització de totes les activitats de conformitat amb la normativa legal i reglamentària aplicable i les exigències i expectatives del clients i les pròpies de l’Organització.

Aquest Manual serveix com a referència a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, per al manteniment i millora del Sistema de gestió de la Qualitat, basat en la norma ISO 9001:2008, sent responsable de la consecució dels objectius establerts i oferint un servei al client que és el resultat de l’esforç de l’Organització.

Així doncs, aquest Manual pretén:

- Descriure el Sistema de Gestió de la Qualitat establert a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”.
- Descriure la documentació que sustenta el Sistema de Gestió de la Qualitat a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”.
- Descriure els criteris generals per a assegurar que els documents i les dades que afecten al Sistema de Gestió de la Qualitat, s’elaboren, s’aproven, s’arxiven es controlen i es modifiquen de forma adequada.
- Definir la sistemàtica establerta a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” per a assegurar que els Requisits de Qualitat s’elaboren, es destinen, es classifiquen, s’arxiven i es conserven adequadament, amb l’objecte de demostrar que els productes compleixen amb els requeriments especificats, així com demostrar que el Sistema de Qualitat està implantat i és eficaç.

#### 1.2.- Camp d’Aplicació

Aquest document mostra com s’acompleixen a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” els requeriments generals i legals exposats a la norma de qualitat UNE-EN.ISO 9001:2008, mantenint-se en la seua elaboració l’estructura de la norma de referència.

El Manual és d’obligat compliment, llevat de les excepcions que es consideren en cada punt, relatives a tot el personal i les activitats de l’Organització que tinguen relació amb la qualitat en l’execució d’activitats productives de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”

Les activitats productives/prestació de serveis, subjectes al Sistema de Gestió de la Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, són:

- Recepció ordenada dels kilograms de raïm necessari
- Elaboració de caldos
- Embotellament de caldos
- Emmagatzematge de caldos

### 1.3.- Control de les Modificacions del Manual de Qualitat

El Manual de Qualitat el revisarà la Direcció per Capítols.

Sempre que existisca alguna modificació a algun Capítol, canviarà la versió de tot el Manual de Qualitat.

### 1.4.- Correspondència del Manual de Qualitat amb la Normativa de Qualitat.

CAPÍTOLS	TÍTOL	ISO 9001:2008
<b>Capítol 1</b>	Objecte i camp d'aplicació	-----
<b>Capítol 2</b>	Presentació de l'empresa	-----
<b>Capítol 3</b>	Termes i definicions	-----
<b>Capítol 4</b>	Sistema de Gestió de la Qualitat	<b>Capítol 4</b>
<b>Capítol 5</b>	Responsabilitat de la Direcció	<b>Capítol 5</b>
<b>Capítol 6</b>	Gestió dels Recursos	<b>Capítol 6</b>
<b>Capítol 7</b>	Realització del Producte	<b>Capítol 7</b>
<b>Capítol 8</b>	Mesura, Anàlisi i Millora	<b>Capítol 8</b>

Taula 8: Correspondència entre el Manual de Qualitat i la Normativa de Qualitat

Font: Elaboració pròpia

**CAPÍTOL 2: PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA**

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” es dedica a l’elaboració de vins, mistela i vermut (caldos en general), així com de l’embotellament i l’emmagatzematge d’aquests.

Disposa d’anàlisi de qualitat externs i regulats, ja que s’hi troba dins de la Denominació d’Origen vinícola d’Alacant, de forma que alguns dels productes elaborats per la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” són enviats a la certificadora per a que reben el distintiu pertinent en cas de superar els paràmetres legislatius de la Cooperativa.

NOM	Cooperativa Agrícola Sant Vicent Ferrer
CARRER	Avgda. de les Palmes, 32
CP	03725
POBLACIÓ	Teulada (País Valencià)
COMARCA	La Marina Alta
TELÈFON	96 574 0051
PÀGINA WEB	<a href="http://www.coop-santvicent.com/">http://www.coop-santvicent.com/</a>
FACEBOOK	<a href="https://www.facebook.com/cooperativa.moscatell?ref=ts&amp;fref=ts">https://www.facebook.com/cooperativa.moscatell?ref=ts&amp;fref=ts</a>

Taula 9: Dades Generals de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer

Font: Elaboració pròpia



### CAPÍTOL 3: TERMES I DEFINICIONS

Són aplicables els termes i definicions donades al punt tres (3) de la norma UNE-EN-ISO 9000:2005, "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonament i Vocabulari. D'aquesta forma, els termes relatius a l'organització són:

- **Organització:** conjunt de persones i instal·lacions amb una disposició de responsabilitats, autoritats i relacions.
- **Estructura de l'Organització:** disposició de responsabilitats, autoritats i relacions entre el personal.
- **Infraestructura:** sistema d'instal·lacions, equips i serveis necessaris per al funcionament d'una organització.
- **Ambient de treball:** conjunt de condicions sota les quals es realitza el treball.
- **Client:** organització o persona que rep un producte.
- **Proveïdor:** organització o persona que proporciona un producte.
- **Part interessada:** persona o grup que tenen un interès en l'acompliment o èxit d'una organització.
- **Contracte:** acord vinculant.

Els termes relatius a l'examen són:

- **Evidència objectiva:** dades que recolzen l'existència o veracitat d'alguna cosa.
- **Inspecció:** avaluació de la conformitat mitjançant l'observació i el dictamen, acompanyada quan siga apropiat per mesura, assaig/prova i comparació amb patrons.
- **Assaig/prova:** determinació d'una o més característiques d'acord amb un procediment.
- **Verificació:** confirmació mitjançant l'aportació d'evidència objectiva de que s'han complit els requeriments.
- **Procés de qualificació:** procés per a demostrar la capacitat per a complir els requeriments especificats.
- **Revisió:** Activitat duta a terme per a assegurar-ne la conveniència, adequació i eficàcia del tema objecte de la revisió, per a aconseguir uns objectius establerts.

Els termes relatius a l'auditoria, són:

- **Auditoria:** procés sistemàtic, independent i documentat, per a obtenir evidències de l'auditoria, i avaluar-les de forma objectiva amb la finalitat de determinar el grau en que s'acompleixen els criteris de l'auditoria.
- **Programa de l'Auditoria:** conjunt d'una o més auditories planificades per a un període de temps determinat i dirigides cap a un propòsit específic.
- **Criteris d'Auditoria:** conjunt de polítiques, procediments o requeriments.

- **Evidència de l'Auditoria:** registres, declaracions de fets o qualsevol altra informació pertinent per als criteris d'auditoria, sent aquesta informació verificable.
- **Troballes de l'Auditoria:** resultats de l'avaluació de l'auditoria realitzada front als criteris de l'auditoria.
- **Conclusions de l'auditoria:** resultat d'una auditoria que proporciona l'equip auditor després d'haver considerat els objectius de l'auditoria i les troballes d'aquesta.
- **Client de l'auditoria:** Organització o persona que sol·licita una auditoria.
- **Auditat:** organització que s'audita.
- **Auditor:** persona amb atributs personals demostrats i competència per a dur a terme una auditoria.
- **Equip auditor:** un o més auditors que duen a terme una auditoria amb el recolzament, si és necessari, d'experts tècnics.
- **Expert tècnic:** persona que aporta coneixements o experiència específics a l'equip auditor.
- **Pla d'auditoria:** descripció de les activitats i dels detalls acordats d'una auditoria.
- **Abast de l'auditoria:** extensió i límits d'una auditoria.
- **Competència:** atributs personals i aptitud demostrades per a aplicar coneixements i habilitats.

Termes relatius a la gestió de la qualitat per als processos de mesura:

- **Sistema de gestió de les mesures:** conjunt d'elements interrelacionats, o que interactuen, i que són necessaris per a aconseguir la confirmació metrològica i el control continu dels processos de mesura.
- **Procés de mesura:** conjunt d'operacions que permeten determinar el valor d'una magnitud.
- **Equip de mesura:** instrument de mesura, software, patró de mesura, material de referència o equips auxiliars o combinacions d'aquests que són necessaris per a dur a terme un procés de mesura.
- **Característica metrològica:** tret distintiu que pot influir sobre els resultats de la mesura.

Termes relatius a la gestió:

- **Sistema:** conjunt d'elements mútuament relacionats o que interactuen.
- **Sistema de gestió:** sistema per a establir la política i els objectius per a aconseguir els esmentats objectius.
- **Sistema de gestió de la qualitat:** sistema de gestió per a dirigir i controlar una organització respecte a la qualitat.

- **Política de qualitat:** intencions globals i orientació d'una organització respecte a la qualitat, tal i com s'expressa fonamentalment per part de l'alta direcció.
- **Objectiu de la qualitat:** allò que es pretén, relacionat amb la qualitat.
- **Gestió:** activitats coordinades per a dirigir i controlar una organització.
- **Alta direcció:** persona o grup de persones que dirigeixen i controlen una organització al seu nivell més elevat.
- **Gestió de la qualitat:** activitats coordinades per a dirigir i controlar una organització respecte de la qualitat.
- **Planificació de la qualitat:** part de la gestió de la qualitat enfocada a l'establiment dels objectius de la qualitat i a l'especificació dels processos operatius necessaris i dels recursos relacionats per a complir els objectius de la qualitat.
- **Control de la qualitat:** part de la gestió de la qualitat orientada al compliment dels requisits de qualitat.
- **Assegurament de la qualitat:** part de la gestió de la qualitat orientada a proporcionar confiança en que s'acomplirà amb els requeriments de qualitat.
- **Millora de la qualitat:** part de la gestió de la qualitat orientada a augmentar la capacitat de complir amb els requeriments de qualitat.
- **Millora contínua:** activitat recurrent per a augmentar la capacitat de complir els requeriments.
- **Eficàcia:** grau en que es realitzen les activitats planificades i s'aconsegueixen els resultats planificats.
- **Eficiència:** relació entre el resultat aconseguir i els recursos emprats.

Termes relatius a la conformitat:

- **Conformitat:** compliment d'un requeriment.
- **No conformitat:** incompliment d'un requeriment.
- **Defecte:** incompliment d'un requeriment associat a un ús previst o especificat.
- **Acció preventiva:** acció que es pren per a eliminar la causa d'una no conformitat potencial o una altra situació no desitjable i que pot donar-se en potència.
- **Acció correctiva:** acció presa per a eliminar la causa d'una no conformitat detectada o d'una altra situació no desitjable.
- **Correcció:** acció que es duu a terme per a eliminar una no conformitat detectada.
- **Reprocés:** acció que es duu a terme sobre un producte identificat com a no conforme per a que complisca amb els requeriments establerts.
- **Reclassificació:** variació de la classe d'un producte no conforme, de forma que el producte passe a ser conforme amb uns requeriments diferents als inicials.
- **Reparació:** acció que es duu a terme sobre un producte no conforme per a convertir-lo en un acceptable per a l'ús previst.

- **Concessió:** autorització per a utilitzar un producte tot i que no és conforme amb els requeriments.
- **Permís de desviació:** autorització per a apartar-se dels requeriments originalment especificats d'un producte abans de la seua realització.
- **Alliberació:** autorització per a continuar amb la següent etapa del procés.

Termes relatius a la documentació:

- **Informació:** dades que posseeixen un significat.
- **Document:** informació junt amb el seu medi de suport.
- **Especificació:** document que estableix requeriments.
- **Manual de Qualitat:** document que especifica el sistema de gestió de la qualitat d'una organització.
- **Registre:** document que presenta resultats obtinguts o proporciona evidència d'activitats exercides.
- **Pla de qualitat:** document que especifica quins procediments i recursos associats s'han d'implantar, qui ha d'aplicar-los i quan s'han d'aplicar a un projecte, producte, procés o contracte específic.

Termes relatius al procés i al producte:

- **Procés:** conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen de forma que transformen elements d'entrada en resultats.
- **Producte:** resultat d'un procés.
- **Projecte:** procés únic que es compon d'un conjunt d'activitats coordinades i controlades amb dates d'inici i finalització, dutes a terme per a aconseguir un objectiu conforme amb els requeriments específics, incloent les limitacions de temps, cost i recursos.
- **Disseny i desenvolupament:** conjunt de processos que transformen els requeriments en característiques especificades o en l'especificació d'un producte, procés o sistema.
- **Procediment:** forma especificada per a dur a terme una activitat o un procés.

## CAPÍTOL 4: SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

### 4.- SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

#### 4.1.- Requeriments generals

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” ha definit i implantat un Sistema de Gestió de la Qualitat d’acord amb la norma UNE-EN-ISO 9001:2008. Per a això, s’ha adoptat una orientació a processos, que consisteix en determinar els processos constitutius de la cooperativa i les seues interrelacions, així com introduir un monitoratge d’aquests processos, que té per finalitat assegurar l’acompliment dels resultats òptims.

Al mapa de sota, es troben els processos en que es desglossa l’organització:

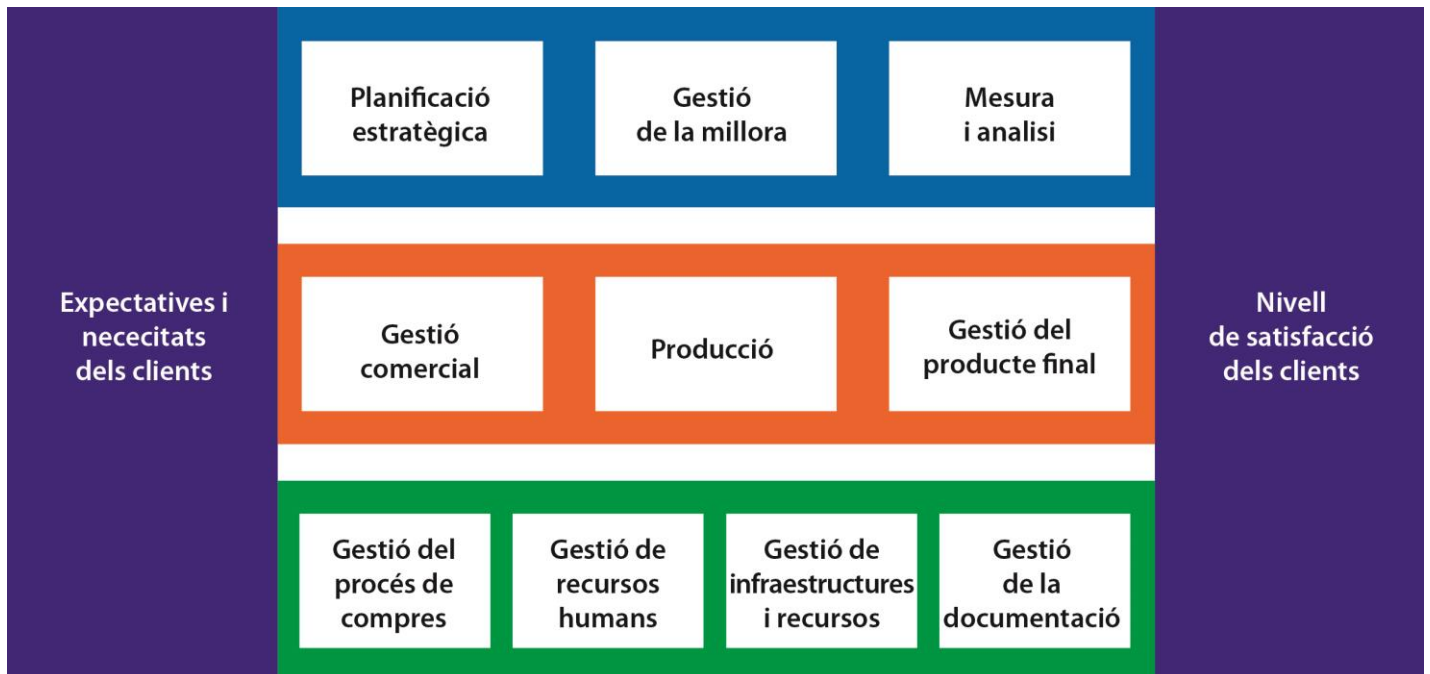


Figura 10: Mapa de processos

Per a cadascun d'aquests processos, s'ha definit un conjunt de procediments que descriuen les metodologies d'actuació implantades a la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a aconseguir els objectius que han estat planificats:

Processos	Procediments	Codi
Planificació estratègica	- Revisió del Sistema per part de la Direcció	- PE/CSV-01
Gestió de la millora	- Gestió de no conformitats - Accions de millora, correctives i preventives	- PE/CSV-02 - PE/CSV-02
Mesura i Anàlisi	- Mesura de la satisfacció dels clients - Gestió d'auditories internes de qualitat - Gestió del sistema SQF	- PE/CSV-04 - PE/CSV-05 - PE/CSV-06
Gestió del procés de compres	- Gestió de compres	- PS/CSV-07
Gestió de Recursos Humans	- Gestió de la formació interna	- PS/CSV-09
Gestió d'infraestructures i recursos	- Gestió del magatzem	- PS/CSV-11
Gestió de la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat	- Control de la documentació - Control dels registres de qualitat	- PS/CSV-12 - PS/CSV-13
Gestió comercial	- Gestió comercial	- PO/CSV-14
Producció	- Producció	- PO/CSV-15
Gestió del producte final	- Acabament, expedició i entrega	- PO/CSV-16

Taula 10: Taula de correspondència entre processos, procediments i codis de la Cooperativa  
Font: Elaboració pròpia

#### 4.2.- Requeriments de la Documentació

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” estableix, documenta i manté un Sistema de Gestió de la Qualitat i efectua la Millora Contínua de la seua eficàcia d’acord amb els requeriments de la norma ISO 9001:2008. Per aquest motiu, la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”:

- Identifica els processos necessaris del Sistema de Gestió de la Qualitat i els seus procediments associats.
- Determina els criteris i mètodes necessaris per a assegurar-se de que l’operació i el control dels processos són eficaços mitjançant plans de qualitat específics.
- Assegura la disponibilitat de recursos i informació necessàries per a recolzar l’operació i el seguiment d’aquests processos.
- Realitza el seguiment, la mesura i l’anàlisi d’aquests processos mitjançant auditories internes.
- Implementa les accions necessàries per a aconseguir els resultats planificats i la millora contínua d’aquests processos mitjançant les reunions del Comitè de Qualitat.

##### 4.2.1.- Generalitats

La documentació del Sistema de la qualitat definit i implementat, inclou:

- Una “Política del Sistema de Qualitat”, que deriva de la Política General de l’Organització.
- Uns objectius coherents amb aquesta política respecte de totes les activitats rellevants de l’Organització.
- Un Manual del Sistema de Qualitat [el present document], que descriu com es compleix la normativa de referència a l’Organització, respecte als procediments documentats existents.
- Uns procediments, incloent els requerits per la norma o establerts per a cobrir les necessitats de definició i implantació de la norma. Aquests documents poden tindre format o formularis per a documentar registres o documents de caràcter repetitiu o familiar, que descriuen immediatament activitats a realitzar.
- Instruccions tècniques que descriuen detalladament operacions: mètodes d’assaig, instruccions operatives, pautes de control i especificacions de compra.
- Registres, que són documents que acrediten que les activitats significatives per a la qualitat han estat realitzades. Aquests documents són requerits per la normativa i/o la documentació del sistema.
- Normativa que aplica al producte.

#### 4.2.2.- Manual de Qualitat

Aquest document constitueix el Manual del Sistema de Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”. El seu objecte és el de definir les línies generals en que s’acompleix la normativa de referència a l’Organització, definir l’abast del sistema de gestió que constitueix la totalitat de les activitats d’aquesta i tots el punts de les normatives de referència, identificar els procediments documentats per a descriure en detall les activitats de la cooperativa i identificar els processos del sistema i les seues interaccions.

La gestió del manual es detalla a R1/PS/CSV-12 i R2/PS/CSV-12 “Control de la Documentació”, tant interna com externa del Sistema de Gestió de la Qualitat.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” estableix i manté el present Manual com al suport per a la implantació del Sistema de Gestió de la Qualitat, que inclou:

- L’abast del Sistema de Gestió de la Qualitat, amb les justificacions de les exclusions.
- La referència als procediments requerits pel Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Una descripció de la interacció entre els processos del Sistema de Gestió de la Qualitat.

#### 4.2.3.- Control dels Documents.

Els documents del Sistema de Qualitat s’han de controlar; al respecte, es diferencia entre registres i la resta de documents que descriuen la manera de procedir, independentment del nivell de detall que entren.

S’ha establert el procediment per a complir amb els requeriments de la norma, per exemple: aprovar documents, actualitzant-los, assegurar que s’identifiquen els motius dels canvis i que les versions pertinents dels documents estiguen disponibles, identificar els documents d’origen extern i, evitar l’ús no intencionat de documents obsolets.

Tanmateix, s’ha establert una sistemàtica de seguiment de les normes legals aplicables, particularment en les que impliquen requeriments legals.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” controla els documents requerits pel Sistema de Gestió de la Qualitat.

S’estableix el procediment PS/CSV-12, “Control de la Documentació”, per a definir:

- L’aprovació del document abans de la seua emissió.
- Revisió i actualització del document quan siga necessari i aprovar-los de nou.



- Assegurar-ne l'identificació de canvis i estat de revisió actual.
- Assegurar-ne la disponibilitat de que les versions pertinents dels documents aplicables es troben als punts d'ús d'aquests.
- Assegurar que els documents romanen llegibles i identificables.
- Assegurar-ne la identificació dels documents d'origen extern i del seu control.
- Prevenir l'ús no intencionat de documents obsolets i aplicar una identificació.

#### 4.2.4.- Control dels Registres de Qualitat

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" estableix i manté registres que proporcionen evidència de la conformitat a l'operació del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Els registres romanen llegibles, identificats i són recuperables.

S'estableix el procediment R1/PS/CSV-13 "Control dels Registres de la Qualitat", que defineix els controls per a la identificació, emmagatzematge, protecció, recuperació, temps de retenció i disposició d'aquests.

Els Registres del Sistema de Qualitat van definint-se mentre s'elabora la documentació del Sistema, principalment als processos documentats. Els registres han de proporcionar evidència de la conformitat amb els requeriments de la norma, de la legislació aplicable o dels requeriments afegits pel propi sistema.

S'ha establert el procediment R1/PS/CSV-13 "Control dels Registres de la Qualitat", per a definir els controls necessaris per a:

- La seua identificació.
- La llegibilitat.
- L'emmagatzematge.
- La protecció.
- La recuperació.
- El temps de Retenció.
- La disposició dels Registres.

A cada Procediment documentat, s'identifiquen els registres del seu àmbit d'aplicació.

## **CAPÍTOL 5: RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ**

### **5.- RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ**

#### **5.1. Objecte**

Definir la política, els objectius generals de qualitat a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” i designar el representant de la Direcció amb autoritat i responsabilitat per a la gestió i supervisió del Sistema de Qualitat. Tanmateix, també ha de fixar les directrius a seguir en les revisions del Sistema.

#### **5.2. Àmbit d’aplicació**

Totes les activitats subjectes al Sistema de Gestió de la Qualitat.

#### **5.3. Compromís de la Direcció**

La Direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” manifesta el seu compromís per a desenvolupar un Sistema de Gestió de la Qualitat d’acord a UNE-EN-ISO 9001:2008 i la normativa legal aplicable, així com per a la seua implantació efectiva, incloent-ne la Millora Contínua de Qualitat.

Per part de la cooperativa, és de molt d’interès la satisfacció dels requeriments dels nostres clients, així com els legals i reglamentaris. D’aquesta forma, s’obliga a tota l’organització a actuar en conseqüència a com indica la Política del Sistema de Qualitat.

La implantació de la política i el correcte funcionament del sistema es controlen mitjançant l’establiment d’objectius del sistema de qualitat, el seguiment i la revisió del sistema. En la mateixa direcció, s’assegura el funcionament mitjançant la disponibilitat de recursos suficients.

La Direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” proporciona evidència del compromís per a desenvolupar i implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat i la millora contínua de l’efectivitat d’aquest sistema mitjançant:

- La comunicació a l’organització sobre la importància de satisfer els requeriments del client, així com els requeriments legals i reglamentaris.
- L’establiment d’una Política de Qualitat
- Assegurar-ne l’establiment dels objectius de qualitat
- Realitzar revisions per la Direcció
- Assegurar-ne la disponibilitat del recursos

#### 5.4.- Enfocament al Client

Els requeriments del client s'estudien i es precisen inclús més enllà del que el propi client indica. Això té per finalitat cobrir les necessitats tàcites o explícites, tenint en compte el coneixement del producte. En aquest sentit, es tindran en compte els resultats del seguiment de la satisfacció del client.

La Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" assegura que els requeriments del client es determinen i compleixen amb el propòsit d'aconseguir la satisfacció d'aquest.

#### 5.5.- Política del Sistema de Qualitat

La Direcció de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer ha definit la següent Política de Qualitat:

La situació actual del mercat, amb client més exigents cada vegada, i preocupats per la qualitat del producte així com per l'impacte que la producció d'aquest provoca sobre l'entorn, ens ha dut a desenvolupar un sistema de gestió de la qualitat i un sistema de gestió mediambiental, amb l'objectiu final d'aconseguir que els nostres clients estiguen satisfets amb el servei prestat, així com aconseguir un alt nivell competitiu front a altres empreses del sector i implantar la millora contínua, la creativitat i la innovació a tots els nostres processos, productes i serveis.

La nostra política de qualitat i medi ambient es manifesta mitjançant el nostre compromís ferm amb els nostres Clients. Per això, garantim impulsar una cultura de qualitat i mediambiental basada en els principis d'honestat, lideratge i desenvolupament del recurs humà, compromís de millora i seguretat en les nostres operacions.

El Sistema de Gestió de la Qualitat i Medi Ambient de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", compleix amb totes les exigències i normatives legals vigents, així com amb els requeriments de la norma ISO-9001 i la norma ISO 14001 que són aquí aplicables, i està desenvolupat d'acord amb les activitats desenvolupades per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".

La visió de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” respecte a la qualitat i el medi ambient es resumeix en els següents principis:

- Complir i verificar els objectius de qualitat i medi ambient, així com tots els requeriments legals i reglaments per banda de la Direcció de la cooperativa.
- Assumir, per part de tot l’equip que treballa a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, la responsabilitat per a cadascuna de les tasques que es duen a terme a l’organització.
- Promoure la formació i la millora contínua de la capacitat dels nostres treballadors.
- Enfocar la nostra organització a la satisfacció dels nostres clients, millorant gradualment els nostres sistemes de gestió de la qualitat i el medi ambient.
- Identificar possibles impactes mediambientals que produïska la nostra cooperativa, de forma que puguem controlar-los i reduir-los en la mesura d’allò possible, tenint sempre la idea de prevenció abans que la de correcció.
- Millorar contínuament i de forma creativa i innovadora totes les nostres activitats, i en conseqüència, l’eficàcia dels nostres sistemes de gestió de la qualitat i el medi ambient.
- Actuar de forma responsable des del punt de vista ètic i laboral amb totes les parts interessades (clients, proveïdors, treballadors, societat, mediambientals, etc.).

Aquesta Política de Qualitat té el suport total per part de la Direcció. Es difon i s’explica a tota l’organització, i es revisa periòdicament per a la seua contínua adequació.

La qualitat és prioritària en les activitats de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, que l’entén com la capacitat de donar satisfacció al les necessitats dels clients en cada moment, mitjançant l’elaboració d’un producte competitiu. Així dons, la Direcció s’assegura de que la Política de Qualitat:

- És adequada als propòsits de l’organització.
- Inclou el compromís de satisfer els requeriments del Sistema de Gestió de la Qualitat i de millorar l’efectivitat aquest sistema.
- Proporciona un marc de referència per a establir i revisar els objectius de qualitat.
- Es comunica i s’entén dins de l’organització.
- Es revisa per a la seua contínua adequació.

## 5.6.- Planificació

### 5.6.1.- Objectius de la Qualitat

S'estableixen objectius per a les funcions i nivells dins de l'organització, coherents amb la política i amb la necessitat de control que requereix el sistema. Els objectius són verificables, (es poden determinar si s'han complert o no), i, quan siga possible, qualificables, mitjançant un mètode de càlcul clarament establert i un valor límit.

La definició de les indicacions i els seus valors objectius es defineixen a PE/CSV-01 (Revisió del Sistema per la Direcció). El seguiment del compliment d'aquests objectius i indicadors es realitzarà, almenys, anualment.

L'avanç en la consecució d'aquests s'avalua per la Direcció quan s'efectuen les posteriors reunions.

### 5.6.2.-Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat

La Direcció estableix/assegura una planificació del sistema basat en els següents punts:

- a) L'identificació dels processos i la seua interacció s'ha realitzat en aquest document i s'ha planificat el fet de descriure'ls documentalment mitjançant procediments.
- b) S'ha determinat que els criteris i mètodes per a assegurar que l'operació i el control dels processos és eficaç, es documenten als procediments corresponents, directament o mitjanant instruccions tècniques.
- c) La disponibilitat de recursos i informació per a recolzar la consecució dels objectius de la qualitat, així com l'operació i seguiment dels processos, queda garantida per la implantació del Manual i els procediments, i controlada mitjançant una planificació de recursos i el seu corresponent seguiment.
- d) Es planifica la mesura, seguiment i anàlisi dels processos.
- e) Per a implantar les accions necessàries per a aconseguir els resultats planificats, es disposa de la sistemàtica de "Accions de millora, correctives i preventives, amb codi: PE/CSV-03.
- f) Es planifica l'establiment de la millora contínua segons allò especificat a la "Revisió del Sistema per la Direcció" PE/CSV-01.
- g) El manteniment de la integritat del sistema de gestió de la qualitat quan s'introdueixen canvis es garanteix mitjançant el Cap de Qualitat.
- h) L'establiment d'objectius permet reconduir la planificació, en cas que això fóra necessari.

La Direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” assegura que:

- La Planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat es realitza amb la finalitat de complir els requeriments al capítol 4.1 d’aquest Manual de Qualitat, així com els objectius de la qualitat.
- Es manté la integritat del Sistema de Gestió de la Qualitat quan es planifiquen i implementen canvis en aquest.

## 5.7.- Responsabilitat, Autoritat i Comunicació

### 5.7.1.- Responsabilitat i Autoritat

L’organització general de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” es representa al Document Intern de “Manual de Funcions de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer””.

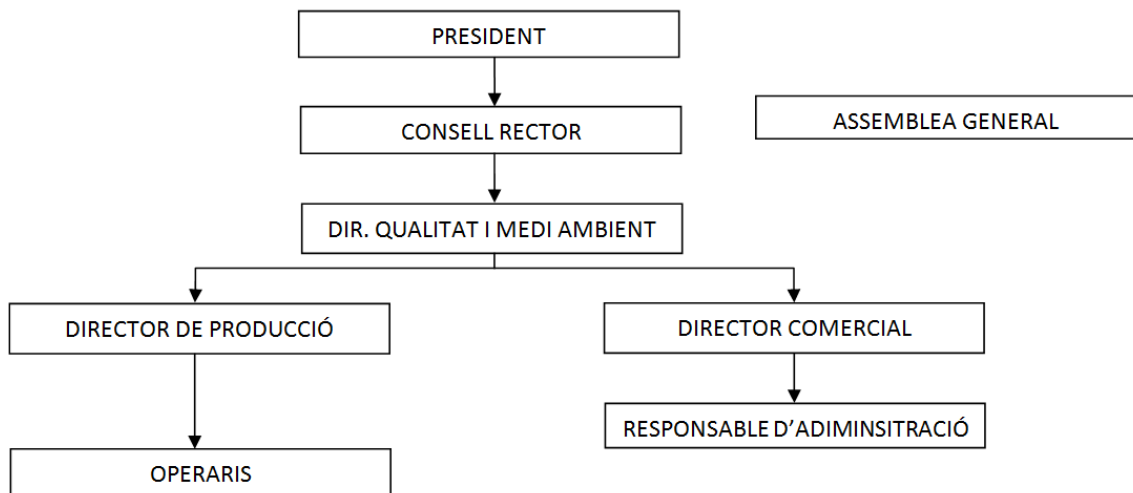


Figura 11: Organigrama de la Cooperativa Sant Vicent Ferrer

Font: Elaboració pròpia

### 5.7.2.- Representant de la Direcció

La Direcció (Presidència/Gerència) delega en el Director de Qualitat i Medi Ambient allò relatiu a l’elaboració, implantació, gestió i millora del Sistema de Gestió de la Qualitat. D’aquesta forma, aquest director té la responsabilitat i l’autoritat necessàries per a dur a terme aquesta tasca. I d’igual forma, la Direcció proporciona al Director de Qualitat els mitjans tècnics i humans per a dur-ho a terme.

El Departament de Qualitat i Medi Ambient informa puntualment i sistemàticament del funcionament del Sistema de la Qualitat, incloent-hi objectius i la informació sobre accions correctives i preventives. Assegurar, tanmateix, que es comunica i es promou la presa de consciència dels requeriments dels clients a tota l'organització.

### 5.7.3.- Comunicació Interna

La Direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” estableix els canals apropiats de comunicació dins de l'organització, tenint en compte els resultats de l'efectivitat del Sistema de Gestió de la Qualitat.

La Direcció defineix i implementa un procés eficient per a la comunicació de:

- La Política de Qualitat i la seua distribució.
- Els requeriments de la Qualitat, definicions al Manual i documentació de Qualitat.
- Els objectius i l'assoliment de la qualitat, mitjançant la seua implementació i mesura.

Mitjançant la comunicació d'aquesta informació, es pretén millorar l'execució de l'organització i comprometre a les persones en l'assoliment dels objectius de qualitat.

Poden ser activitats de comunicació interna les següents:

- Comunicació de la direcció en les àrees de treball, mitjançant reunions informals.
- Taulers informatius on s'exposaran les informacions relatives a la qualitat, entre d'altres.
- Mitjans audiovisuals o electrònics: e-mail, llocs web, etc.

### 5.8.- Revisió per la Direcció

#### 5.8.1.- Generalitats

La Direcció realitzarà anualment (o quan es produïsquen canvis importants, al seu juí), un examen del Sistema de Gestió de la Qualitat. Aquest examen tindrà per finalitat assegurar-ne la contínua consistència del Sistema, l'adequació i l'eficàcia, assegurar-ne l'òptim funcionament permanent i, en cas necessari, iniciar les accions corresponents per a la seua millora.

Aquesta revisió es realitzarà de forma programada mitjançant una reunió de la Direcció, així com qualsevol persona que, per la seua funció dins del Sistema de Gestió de la Qualitat, la Direcció considere d'interés.

Aquesta revisió, part de les informacions rellevants, compara amb objectius i avalua elements tals com les oportunitats de millora i la necessitat d'efectuar canvis al sistema, i exposa directrius i decisions concretes adequades a la millora del producte i l'eficàcia del sistema. Totes estes funcions es detalles a PE/CSV-01 "Revisió del Sistema per la Direcció".

A partir de la revisió del sistema, es fixen els objectius per al proper any i el seu seguiment es realitza segons s'indica a PE/CSV-01 "Revisió del Sistema per la Direcció".

La revisió per la Direcció es considera Registre de Qualitat.

#### 5.8.2.- Informació per a la Revisió

La Revisió per la Direcció, considerada com a procés, posseeix unes entrades, que són:

- Resultats d'Auditories Internes
- Retroalimentació dels clients
- Execució de processos i conformitat del producte (respecte a objectius)
- Situació de les Accions Correctives (AACC) i de les Accions Preventives (AAPP)
- Accions de seguiment de revisions anteriors
- Canvis planificats que puguen afectar al sistema
- Recomanacions de millora
- Necessitats de formació i infraestructura

En les reunions de la Revisió del Sistema de la Qualitat, es tractaran els següents temes:

- Revisió de compromisos i acords anteriors
- Resum de la situació actual
- Resultat d'auditories internes realitzades
- Resultat d'auditories externes, en particular les realitzades per l'Empresa Certificadora
- Anàlisi i estudi de les no conformitats que, pel seu abast, naturalesa, repercussió al client, cost i efecte al funcionament del Sistema de la Qualitat, es consideren greus
- Seguiment de la eficàcia de la implantació de les accions correctives i preventives



- Reclamacions de Clients
- Definició, assignació i seguiment dels objectius concrets, quantificables i qualificables en matèria de qualitat
- Conclusions i recomanacions per a la millora

#### 5.8.3.- Resultats de la Revisió

La revisió del sistema duu a una avaluació de la seua contínua adequació, eficàcia i consistència. Inclou les decisions i activitats següents:

- Millora de l'eficàcia del sistema
- Millora del producte
- Necessitat de recursos

La revisió del sistema pot contenir elements o consideracions estratègiques de l'empresa, relatives a la qualitat.

## **CAPÍTOL 6. GESTIÓ DELS RECURSOS**

### **6.- GESTIÓ DELS RECURSOS**

#### **6.1.- Provisió dels recursos**

La detecció dels recursos necessaris per a mantindre el Sistema de la Qualitat i augmentar-ne la satisfacció del client, es realitza fonamentalment durant la revisió per la Direcció, podent analitzar-se per exemple mitjançant la millora contínua d'avanç estratègic, si es tracta d'elements d'infraestructura o be mitjançant la planificació de recursos humans i la formació dels treballadors.

També són possibles les accions específiques sobre aquests temes, no previstes inicialment, mitjançant la Direcció o d'allò descrit al procediment PS/CSV-09 "Gestió de la Formació Interna". La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" establirà els recursos humans i materials necessaris per a la direcció, execució i supervisió de les activitats que afecten a la qualitat i en particular a les de verificació i inspecció, incloent les auditories internes de la qualitat.

La realització de les verificacions, controls i assajos previstos als Procediments Generals, o documents anàlegs, d'un treball o servei específic són dutes a terme pel propi personal que executa els treballs o serveis en missions d'autocontrol.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" disposarà dels equips de mesura, inspecció i assaig necessaris per a realitzar les verificacions exigides en el desenvolupament de cada treball o servei o, en el seu cas, disposarà dels mitjans necessaris per a subcontractar aquestes esmentades activitats de verificació.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" és conscient de la decisiva importància que suposa contar amb un equip humà format adequadament, tant en l'aspecte tècnic del seu treball com en la gestió de la qualitat.

#### **6.2.- Competència, Presa de Consciència i Formació**

La direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer":

- Determinarà les funcions de cada lloc de treball que afecta a la conformitat amb els requeriments del producte.
- Mantindrà un expedient per cada persona que duu a termes dites funcions.
- Compararà les funcions previstes amb la qualificació real a fi d'establir plans de formació.
- Gestionarà la forma d'impartir la formació prevista i l'obtenció dels registres corresponents.

- Avaluarà l'eficàcia de les accions de formació.

La metodologia per a realitzar dites funcions es descriu a PS/CSV-09 "Gestió de la Formació Interna".

En relació als punts anteriors, la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer":

- Determina la competència necessària per al personal que realitza els treballs que afecten a la qualitat del producte.
- Proporciona formació o pren altres accions per a satisfer dites responsabilitats.
- Avalua l'eficàcia de les accions preses.
- S'assegura de que el seu personal és conscient de la pertinença i importància de les seues activitats i de com contribueixen al llarg dels objectius de la Qualitat.
- Manté registres apropiats a l'educació, formació, habilitats i experiència.

La formació del personal donarà especial importància als següents temes:

- Formació als mètodes i especialitats que es requerisquen per a la realització de les activitats pròpies del personal de que es tracte.
- Formació tècnica a les àrees d'activitat pròpies de l'empresa. Aquesta formació podrà ser duta a terme per empreses especialitzades, o per personal de la pròpia organització.
- Conceptes i tècniques del Sistema de Gestió de la Qualitat implantat a l'organització.
- Objectius i abast dels documents del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Mitjans i tècniques necessàries per a la participació correcta en la implantació i desenvolupament del Sistema de Gestió de la Qualitat.

### 6.3.- Infraestructura

L'infraestructura necessària per al desenvolupament de les activitats de l'organització es defineix, be durant la revisió del sistema per la direcció, o en documents d'estratègia de l'organització, o en memòries separades del procés general de planificació. En qualsevol cas, s'analitzen mitjançant la revisió de la qualitat per a assegurar-ne la seua consistència.

S'inclou, entre aquestes infraestructures:

- a) L'edifici industrial, espais de treball i serveis associats
- b) Serveis de recolzament, com per exemple el transport
- c) Serveis de manteniment

#### 6.4.- Ambient de treball

L'empresa defineix les necessitats respecte de les condicions de treball que afecten a la qualitat del producte, incloent-les en les consideracions generals sobre infraestructura.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" determina i gestiona l'ambient de treball necessari per aconseguir la conformitat amb els requeriments del producte i del servei prestat.

La Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" estableix els mitjans necessaris per a que l'ambient de treball tinga una influència positiva en la motivació, satisfacció i l'execució del personal, tenint en compte:

- La seguretat, incloent equips de protecció individual i col·lectiva
- L'ergonomia dels equips i instal·lacions, de forma que reduïsquen o eliminen la fatiga i les lesions músculo-esquelètiques
- L'ubicació i disposició dels llocs de treball, amb objecte de millorar la productivitat
- Les interaccions socials entre els treballadors
- Les instal·lacions per al personal: dutxes, aseos, menjador, etc.
- Les condicions ambientals a les oficines: calor, humitat, llum, flux d'aire, etc.
- La higiene, neteja, soroll, vibracions i contaminació ambiental

## **CAPÍTOL 7. REALITZACIÓ DEL PRODUCTE**

### **7.- REALITZACIÓ DEL PRODUCTE**

#### **7.1.- Objecte**

Aquest capítol descriu el treball de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” en relació a:

- La planificació de la realització del producte/servei
- Revisió dels contractes i comandes dels Clients
- Revisió de les ofertes realitzades i assegurement de que tots els requeriments són entesos, acceptats i, quan procedisca, modificats correctament per a que puguin satisfer les expectatives dels clients
- Assegurar que els documents de compra defineixen perfectament els requeriments exigits als materials i serveis
- Garantir que els proveïdors tenen capacitat per a subministrar conforme als requeriments de qualitat prefixats
- Assegurar que els materials i serveis que s'adquireixen, satisfan els requeriments especificats
- Identificar, planificar i controlar els processos de manteniment per a garantir la qualitat final dels seus productes i serveis
- Assegurar que els equips utilitzar per a la inspecció, mesura i assaig, són els adequats, es troben en condicions d'ús i estan correctament verificats/cal·librats

#### **7.2.- Àmbit d'aplicació**

El camp d'aplicació comprèn:

- L'establiment de la planificació de la producció i prestació del servei
- Tots els contractes i comandes que la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” acorda amb els seus Clients, tota oferta realitzada per la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” i qualsevol comanda realitzada per l'organització
- Les compres de matèries primeres i serveis, realitzades per la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, afecten a la qualitat dels seus propis productes i serveis, afectant igualment als proveïdors que la subministren
- Tots els processos sotmesos al Sistema de la Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”

### 7.3.- Planificació de la Realització del Producte/prestació de serveis

Per a planificar el desenvolupament de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, aquesta identifica i descriu els processos clau que han sigut establerts en aquest Manual de la Qualitat.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” ha establert un sistema de control d'aquests processos, basat en:

- Planificar què s'ha de fer, com s'ha de fer i amb quins mitjans i personal
- Disposar dels mitjans adequats i mantindre'ls en les condicions òptimes de funcionament
- Conèixer les capacitats dels processos i adequar-les a les especificacions del client
- Controlar les variables que influeixen en cada procés
- Establir correccions sobre els processos en funció dels resultats obtinguts a les verificacions
- Eliminar possibles causes indirectes de falta de qualitat, tals com errades d'identificació, indefinició de les activitats a executar, etc.
- Establir els registres que siguen necessaris per a proporcionar evidència de que els processos i el producte resultant compleixen els requeriments

Quan els resultats dels processos no puguin verificar-se completament mitjançant la inspecció i assaig del producte, o quan les deficiències del procés només puguin manifestar-se després de l' utilització del material/producte, els processos es duran a càrrec per personal qualificat o es mantindrà una supervisió i control continu de les variables del procés, garantint la conformitat amb els requeriments especificats.

La direcció s'assegura de l'eficaç i eficient operació dels processos de realització de forma que l'organització tinga la capacitat de satisfer a les parts interessades.

### 7.4.- Processos relacionats amb el Client

La direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” ha establert els procediments vinculats al procés de gestió comercial per a la gestió de totes les actuacions amb els nostres clients.

#### 7.4.1.- Determinació dels requeriments relacionats amb el producte

La realització d'ofertes de productes/serveis als nostres clients s'hauran de realitzar sempre sota la supervisió de la direcció. Els procediments asseguren la comprensió de les necessitats i expectatives dels clients, i facilitarà la seua traducció en requeriments dels productes.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" determina als seus contractes:

- Els requeriments especificats pel client, inclosos els requeriments de les activitats d'entrega i posteriors a aquesta
- Els requeriments no establerts pel client però que són necessaris per a un ús especificat o previst del producte
- Els requeriments legals i reglamentaris relacionats amb el producte
- Els requeriments addicionals determinats per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"

Sempre que el client realitza una sol·licitud d'oferta, els requeriments de dita sol·licitud són recollits documentalment. La direcció és responsable de la revisió de les ofertes, comprovant si la capacitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" és suficient per a donar compliment a tots els requeriments especificats i verificant la correcta documentació d'aquests requeriments en l'oferta corresponent.

#### 7.4.2.- Revisió dels Requeriments Relacionats amb el Producte

L'acceptació de comandes, tant com a conseqüència d'ofertes, en format de client o per comunicació no escrita (per exemple, per telèfon), comportarà sempre una revisió per part de la Direcció per a assegurar-ne la seua acceptabilitat per part de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer". En cas de que el client no proporcione una declaració documentada dels registres, ho farà la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per confirmació de requeriments. Des de la Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", s'assegura que els contractes es revisen adequadament abans d'iniciar la prestació dels serveis. L'objecte d'aquesta revisió és garantir que:

- Els requeriments en el contracte estan definits de forma clara i inequívocament.
- Estan perfectament definides les especificacions sol·licitades pel Client, el contingut de l'oferta prèvia i el contingut definitiu del contracte.
- Existeixen i estan disponibles els recursos tècnics i humans per a realitzar el servei d'acord amb les condicions establertes al contracte.

#### 7.4.3.- Comunicació amb el Client

L'empresa es dota de canals informàtics, telefònics i d'altres tipus per a comunicar-se amb el client. La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" té establertes disposicions eficaces per a la comunicació amb el clients, incloses:

- La informació sobre el producte/servei final
- Les consultes i atenció de comandes, incloses les modificacions
- La retroalimentació del client, incloses les seues queixes
- Qualsevol modificació al contracte inicial, serà documentada, i es comunicarà als serveis afectats.

#### 7.5.- Disseny i/o desenvolupament

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" desenvolupa producte/serveis a iniciativa pròpia, però no es contempla en aquest Manual el disseny/desenvolupament perquè aquest fa part d'un procés específic del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització.

#### 7.6.- Compres

La gestió de compres a la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" té tres aspectes característics: avaluació de proveïdors per al subministrament de productes; gestió de compres per a descriure les característiques dels productes a adquirir; i finalment la verificació dels productes comprats.

##### 7.6.1.- Procés de Compra

Els proveïdors de productes i/o serveis se sotmeten a avaluació inicial abans d'incorporar-se a la llista de proveïdors aprovats, descrivint sempre l'àmbit de productes/serveis que d'aquests es poden adquirir. A més a més, s'estableix una avaluació periòdica per a determinar si procedeix continuar considerant-los proveïdors. El criteri d'avaluació està documentat a PS/CSV-08.

Els registres dels resultats d'avaluacions i de qualsevol acció necessària que es derive d'aquestes s'ha de conservar.

La Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" revisa i aprova, depenent de l'abast de subministrament, en base als requeriments del Client i la normativa en vigor, els



documents que recullen els aspectes tècnics i de qualitat dels productes i dels serveis comprats.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” té establert un procediment d’avaluació i qualificació de proveïdors, de forma que, per a cada producte o servei, s’assegure l’acompliment amb els requeriments tècnics i de qualitat especificats a les comandes i contractes. En aquest sentit, el Director de Qualitat i Medi Ambient és responsable d’establir els criteris necessaris per a l’avaluació, així com del seguiment d’aquests.

El procés d’avaluació i qualificació dels proveïdors es descriu amb detall a PS/CSV-08, “Avaluació de Proveïdors”.

#### 7.6.2.- Informació sobre les compres

La informació que es transmet al proveïdor (per exemple, comanda escrita), descriu sempre de forma clara el producte en quant a especificacions i quantitat, així com en condicions d’entrega. Si procedeix, s’inclouen requeriments de formació de personal o del sistema de qualitat. Aquesta informació es revisa abans d’enviar-la al proveïdor.

La informació de compres, descriu el producte a comprar, incloent, quan siga apropiat:

- Requeriments per a l’aprovació del producte, procediments, processos i equips
- Requeriments per a la qualificació del personal
- Requeriments del sistema de gestió de la qualitat

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” s’assegura de l’adequació dels requeriments de compra especificats abans de comunicar-los al proveïdor.

Les compres de productes i serveis es realitzen a proveïdors prèviament avaluats i donats d’alta en la “Llista de Proveïdors Avaluats” de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”.

#### 7.6.3.- Verificació dels Productes Comprats

S’han previst operacions de recepció per als productes comprats. Quan la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” considere la necessitat de verificar un material o servei comprat als locals del proveïdor, s’especificarà als documents de compra les disposicions per a la verificació i el mètode per a la posta en circulació del producte.

## 7.7.- Producció i Prestació del Producte

### 7.7.1.- Control de la Producció i de la Prestació de Servei

Cada activitat productiva/de manteniment té la informació necessària per a ser realitzada de mode repetitiu i sense ambigüitats. Tanmateix, es disposa de la informació apropiada per a realitzar les corresponents inspeccions, detallant seqüencialment cada operació i els equips necessaris per a aquesta.

A la descripció de les operacions d'inspecció i de manteniment, es disposa, quan la complexitat ho requereix, de les instruccions necessàries que detallen les operacions a realitzar.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" ha establert un sistema de controls dels processos basat en:

- Planificar què s'ha de fer, com s'ha de fer i amb quins mitjans i personal. Per a això, s'han elaborat plànols, procediments i instruccions per a cadascuns dels processos constructius de l'organització
- Disposar dels mitjans adequats i mantindre'ls en les condicions òptimes de funcionament, mitjançant programes de manteniment preventiu, revisions periòdiques, etc.
- Conèixer les capacitats dels processos i adequar-les a les especificacions dels clients
- Controlar les variables que influeixen a cada procés
- Establir correccions sobre els processos, en funció dels resultats obtinguts a les verificacions

### 7.7.2.- Validació dels Processos de la Producció i de la Prestació de Servei

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" valida aquells processos de producció i de prestació de serveis on els productes resultants no puguin ser verificats posteriorment, incloent qualsevol procés, les deficiències del qual no puguin ser detectades fins a l' utilització del producte o la prestació del servei. La validació demostra la capacitat per a aconseguir els resultats planificats.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" estableix les disposicions per a aquests processos, podent incloure quan siga necessari:

- Criteris per a la revisió i aprovació dels procediments
- Aprovació d'equips i qualificació del personal
- Ús de mètodes i procediments específics
- Requeriments dels registres

- Revalidació

Quan els resultats dels processos no puguen verificar-se completament mitjançant l'inspecció i assaig del producte, o quan les deficiències del procés només es puguen manifestar després d'utilitzar el material/producte, els processos es duran a terme pel personal qualificat o es mantindrà una supervisió i control continu de les variables del procés, garantint la conformitat amb els requeriments especificats.

#### 7.7.3.- Identificació i traçabilitat

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" ha establert la sistemàtica per a garantir l'identificació de tots els productes i materials que es troben a les seues instal·lacions. La traçabilitat, tant física com documental dels materials/productes si que és un requeriment i si que forma part del sistema de gestió de la qualitat.

#### 7.7.4.- Propietat del client

Els béns del client, inclosos la propietat intel·lectual i les dades personals, seran objecte de custòdia per banda de l'empresa, identificant, verificant, protegint i mantenint aquests béns. En cas d'incidència, com puga ser pèrdua, deteriorament o inadequació a l'ús, se li comunicarà al client i es considerarà registre d'aquesta comunicació.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" pren cura dels béns de la propietat del client mentre aquests es troben sota el seu control o estan sent emprats per l'organització. Tanmateix, identifica, verifica i protegeix els béns que són propietat del client, subministrats per a la seua utilització o incorporació dins del producte. S'ha definit el procediment PS/CSV-11, "Gestió de Magatzem", que descriu totes aquestes actuacions.

S'haurà d'informar per escrit al client, i arxivar l'informe, de qualsevol material/producte perdut, inutilitzat o fet malbé o qualsevol altra circumstància que ho faça inaplicable.

Al cas de que la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" incorpore materials subministrats pels clients, aquests materials o components rebran el mateix tractament que els materials adquirits per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", exceptuant que hi haja un compromís contractual que s'haja adquirit amb el client.

La verificació per banda del client no eximeix a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” de la responsabilitat de subministrat uns materials/productes acceptables. Tanmateix, tampoc impedirà el refutament posterior de dit material/producte per part del client.

#### 7.7.5.- Preservació del Producte

Les matèries primeres i components, agregats i productes acabats, es preserven de danys durant tot el cicle de producció del producte/servei, sistematitzant la seua manipulació i emmagatzematge.

El control sobre la preservació del producte (manipulació, conservació, emmagatzematge i entrega), té per objecte aconseguir que es reduïsquen al màxim la possibilitat de produir danys a les persones, materials i productes pendents d'ús.

Tot el personal que té sota la seua responsabilitat la manipulació de materials i productes, ha de ser instruir en els mètodes i requeriments de manipulació i transport que han de ser aplicats a cada material. Les instruccions exigeixen que aquestes activitats es realitzen de la forma més segura possible, per a evitar danys a les persones i als materials i productes manipulats. Així mateix, les instruccions fan referència als límits d'utilització dels mitjans de manipulació i les precaucions a tindre en compte.

Les normes d'emmagatzematge tenen en compte, per a cada tipus de material, les circumstàncies d'ambient que pugen resultar perjudicials, adequant-se de forma especial a dites circumstàncies als casos en que es considere necessari.

#### 7.8.- Controls dels Dispositius de Seguiment i Mesura

Els equips de mesura que fan falta per a assegurar-ne la validesa dels resultats, se sotmeten a control, identificant-los, cal·librant-los o verificant-los externa o internament, segons procedisca.

Es consideren registres els resultats del calibratge i la verificació. A més a més, quan es detecte un equip no conforme, s'avalua la validesa dels resultats que s'han obtingut en el presumpte estat de desajustament, prenent les accions necessàries que siguen oportunes al cas.

El sistema d'establiment (PS/CSV-10) per a controlar els equips d'inspecció, mesura i assaig, es basa en els següents punts:

- Seleccionar els equips per a l'exactitud i precisió requerides
- Establir i disposar d'una relació d'equips convenientment identificats

- Calibrar i verificar periòdicament els equips que ho requerisquen, d'acord amb el seu programa de calibratge i verificació prèviament establert
- Dur a terme la manipulació, ús, manteniment i emmagatzematge adequat dels equips
- Assegurar-ne la traçabilitat dels calibratges
- Registrar i certificar el resultat dels calibratges i verificacions, així com arxivar tota la documentació generada al procés

Al comprar el equips d'inspecció, mesura i assaig, s'exigeix al fabricant les corresponents certificacions de calibratge inicial, si correspon.

S'elaboraran plans de calibratge periòdic dels equips. La freqüència de la revisió és inversament proporcional a la variabilitat de l'equip i depèn de la freqüència d'ús i de la importància de la mesura efectuada. Tot i això, si es tenen sospites fundades de que algun equip no compleix els requeriments exigits, haurà de ser revisat sense esperar a la data del proper calibratge/verificació,

En funció de les característiques de l'equip, el destí que se li done i les exigències de calibratge i verificació d'aquest, els equips podran ser enviats a calibrar per part de laboratoris i centres acreditats o, a la pròpia organització. Però en aquest segon cas, s'establiran per escrit els corresponents procediments de calibratge i verificació.

El resultat del calibratge i verificacions dels equips queda reflectit als corresponents registres. Si l'equip es troba fora dels límits de calibratge prefixats, ha de ser adequadament identificat com a tal i enviat a calibrar.

Els equips s'identifiquen amb un codi a l'etiqueta de calibratge que indica, com a mínim: data de calibratge/verificació, data de caducitat i número de l'informe.

## **CAPÍTOL 8. MESURA, ANÀLISI I MILLORA**

### **8.- MESURA, ANÀLISI I MILLORA**

#### **8.1.- Objecte**

Aquest capítol té per objecte definir els criteris generals per a realitzar la mesura, l'anàlisi i la millora del Sistema de Gestió de la Qualitat establert a la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".

#### **8.2.- Àmbit d'Aplicació**

És d'aplicació a l'establiment dels criteris generals per a realitzar la mesura, l'anàlisi i la millora del Sistema de Gestió de la Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".

#### **8.3.- Generalitats**

Per a complir amb el triple objectiu de demostrar la conformitat amb els requeriments del producte/servei; assegurar-ne la conformitat del sistema de gestió de la qualitat; i millorar l'eficàcia del sistema, s'estableixen una sèrie d'activitats de mesura, anàlisi i millora.

Entre els conceptes que es contemples, es troben:

- a) La satisfacció del client
- b) La realització d'auditories internes
- c) La mesura i el seguiment de processos i productes
- d) El control de productes no conformes
- e) L'anàlisi de dades
- f) Les activitats de millora

Els resultats dels anàlisis de dades d'activitats de millora seran elements d'entrada a la revisió del Sistema per part de la Direcció.

#### 8.4.- Mesura i Seguiment

La direcció s'assegura de que s'empren els mètodes eficaços per a identificar àrees per a millorar l'execució del Sistema de Gestió de la Qualitat.

S'utilitzen els següents mètodes:

- Enquestes de satisfacció el client i parts interessades
- Sistema SGF
- Auditories internes

##### 8.4.1.- Satisfacció del Client

S'han establert mètodes per a quantificar la satisfacció dels nostres clients al procediment PE/CSV-04, "Mesura de la Satisfacció del Client". La informació que s'obté d'aquesta forma serveix per a articular mesures per a la seua optimització mitjançant la sistemàtica d'Accions Correctives/Preventives o be mitjançant la sistemàtica de la millora contínua.

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" realitza la verificació de la informació relativa a la percepció del client respecte al compliment dels requeriments.

Es poden considerar fonts d'informació sobre la satisfacció dels clients següents:

- Comunicació directa amb els clients
- Qüestionaris i enquestes
- Recopilació i anàlisi de dades
- Estudis del sector

D'altra banda, la Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" ha establert una metodologia per a la gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels clients (Sistema SQF) com a un altre mètodes per a mesurar la satisfacció d'aquests. Al procediment de "Gestió del Sistema SQF, PE/CSV-06, es descriuen les actuacions a realitzar en aquest àmbit.

##### 8.4.2.- Auditoria interna

Es realitzen auditories internes del Sistema de la Qualitat que abasteixen a tot el Sistema, i es realitzen com a mínim una vegada a l'any, d'acord amb un programa.

Existeix un procediment al respecte, PE/CSV-05, "Gestió d'auditories internes", que defineix els criteris i sistemàtica per a les auditories.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” duu a terme a intervals planificats, auditories internes per a determinar si el Sistema de la Gestió de la Qualitat:

- És conforme amb les disposicions planificades, amb els requeriments de la norma ISO 9001:2008 i amb els requeriments del Sistema de Gestió de la Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”
- S’ha implementat i es manté de forma eficaç

El Director de Qualitat i Medi Ambient, d’acord amb el programa d’auditories aprovat per la Direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, decideix l’àrea a auditar i forma l’equip auditor que elabora la Planificació d’Auditoria, que de contindre, almenys, els següents punts:

- Àrea/departament i activitats específiques a auditar
- Equip d’auditors
- Dates d’auditoria

El Director de Qualitat i Medi Ambient és el responsable de mantindre el registre d’auditories internes de l’empresa, com ja queda palès al procediment de “Gestió d’auditories internes, PE/CSV-06. Cap persona pot actuar com a auditor del sistema de la Qualitat dins de la seua pròpia àrea d’activitat.

El mínim d’auditories a realitzar a cada àrea/direcció de l’empresa serà d’una a l’any. Aquestes auditories programades són complementades amb altres específiques, sempre que es done alguna de les següents condicions:

- Després de qualsevol canvi important al Sistema de la Qualitat, per a avaluar l’impacte sobre aquest (reorganitzacions, revisions de procediments, etc.)
- Quan existisca la sospita de que la qualitat final d’un equip no arriba al nivell previst, segut a deficiències al Sistema de la Qualitat
- En cas que siga necessari comprovar l’execució de les mesures correctives establertes

L’auditor comunica amb antelació al responsable de l’àrea/departament a auditar la data, abast i composició del grup auditor.

L’equip auditor, havent realitzat prèviament una reunió amb els responsables de l’àrea/departament, en cas de ser necessari, procedirà a realitzar l’auditoria, conforma a allò previst a la corresponent Planificació de l’Auditoria.

A la finalització de l’auditoria, el cap auditor redactarà un informe complet amb el desenvolupament i les conclusions d’aquesta, remetent la còpia al Director de Qualitat



i Medi Ambient de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” i al responsable immediat en la línia jeràrquica de la unitat on s’ha realitzat aquesta auditoria. En cas que existiren No Conformitats, s’establiran, les accions pertinents i una termini per a reparar les desviacions, havent prèviament realitzat una acord amb l’àrea auditada. El Departament de Qualitat i Medi Ambient realitzarà un seguiment d’aquestes fins al seu tancament.

Podran realitzar-se auditories no programades de seguiment per a comprovar el grau de la implantació i eficàcia de les accions correctives.

#### 8.4.3.- Seguiment i Mesura dels Processos

Tots els processos del sistema de gestió han de ser objecte de seguiment per a demostrar la capacitat d’aconseguir resultats planificats i permetre correccions o accions correctives per a assegurar-se’n la conformitat del producte.

Existeix un procediment al respecte (“Revisió del Sistema per la Direcció”: PE/CSV-01), on s’indica com mitjançant les revisions del sistema de la qualitat, s’analitza l’eficàcia dels processos, així com el seguiment periòdic d’indicacions i objectius d’aquests.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” estableix mètodes adequats per al seguiment i mesura, quan siga aplicable, dels processos del Sistema de Gestió de la Qualitat. Aquests mètodes asseguren la capacitat dels processos per a aconseguir els resultats planificats, establint correccions i accions correctives quan no s’aconseguisquen aquests resultats, per a assegurar-ne la conformitat del producte.

#### 8.4.4.- Seguiment i Mesura del Producte

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” efectua un seguiment de les característiques del producte/servei per a verificar que compleix amb els requeriments. Aquest seguiment es duu a terme en les etapes adequades procés, segons es planifique.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” manté evidència de la conformitat dels criteris d’acceptació, incloent l’identificació del personal que aprova dita conformitat.

L’entrega del producte/servei no es durà a terme fins a que s’hagen conclòs satisfactòriament les disposicions planificades, excepte si s’han aprovat per l’autoritat competent o pel client.

La “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” té en compte, per a efectuar el seguiment i la mesura dels seus productes/serveis, el següent:

- Les característiques dels productes que determinen els tipus de mesura i mitjans de mesura adequats, l'exactitud requerida i les habilitats necessàries dels treballadors
- La qualificació del personal, materials, productes i processos
- La inspecció final que confirme que s'ha verificat, completat i acceptat el producte
- El registre dels resultats de les mesures del producte

#### 8.5.- Control del Producte No Conforme

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" assegura que els productes No Conformes amb els requeriments, s'identifiquen i controlen per a previndre el seu ús o entrega no intencionada. Els controls, les responsabilitats i autoritats relacionades amb el tractament del producte/servei no conforme serà tractat pel Responsable de Qualitat i Medi Ambient. El procediment per a tractar la gestió del producte no conforme és "Control de No Conformitats", PE/CSV-02.

#### 8.6.- Anàlisi de Dades

La "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" determina, recopila i analitza les dades per a demostrar la idoneïtat i efectivitat del Sistema de Gestió de la Qualitat i per a avaluar on pot realitzar la millora contínua de l'eficàcia del Sistema de Gestió de la Qualitat.

L'anàlisi de dades proporciona informació sobre:

- La satisfacció del client
- La conformitat amb els requeriments del producte
- Les característiques dels processos i productes
- Els proveïdors

Les decisions es basen en l'anàlisi de dades obtinguts a partir de mesures i recopilació d'informació. L'anàlisi de dades serà mètode com a avaluació de l'execució dels plans, objectius de qualitat, etc.

## 8.7.- Millora

### 8.7.1.- Millora Contínua

La millora contínua de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat s'aborda de dos formes:

1. Millores de tipus "avanç estratègic", que són considerades a l'assignació de recursos
2. Millora de tipus escalonat, connectat amb el compliment d'objectius i obert a la iniciativa del personal operatiu

Existeix un procediment que regula aquest punt, que és el procediment de "Revisió del Sistema per la Direcció", amb codi: PE/CSV-01.

La millora contínua del Sistema de Gestió de la Qualitat s'estableix mitjançant els següents conceptes:

- Revisió anual de la Política de Qualitat per part de la Direcció General
- Seguiment i revisió dels Objectius anuals de Qualitat
- Anàlisi i estudis de: no conformitats, accions correctives, accions preventives, auditories internes, relació de proveïdors i resultat d'enquestes

### 8.7.2.- Accions Correctives

Es defineix com a Acció Correctiva al conjunt de mesures destinades a eliminar les causes d'una no conformitat real, evitant-ne la repetició d'aquesta.

Una acció correctiva pot iniciar-se com a conseqüència de:

- No conformitats
- Resultats d'una auditoria interna
- Reclamacions de clients

El procediment d'accions correctives, descrit a PE/CSV-03, "Accions de Millora, Correctives i Preventives", inclou les següents etapes:

- Comunicació de qualsevol persona de l'empresa al Departament de Qualitat i Medi Ambient de l'inici del procediment d'accions correctives
- Obriment de l'Informe d'Acció Correctiva
- Descripció de la desviació i les causes que l'han produïda

- Proposta d'acció correctiva per part del responsable del seu obriment i aprovació d'aquesta pel Departament de Qualitat
- Seguiment i tancament de l'acció correctiva per part del Departament de Qualitat i Medi Ambient

#### 8.7.3.- Accions Preventives

Es defineix com a Acció Preventiva les accions preses per a eliminar les causes de no conformitats potencials. D'aquesta forma, les Accions Preventives poden posar-se en pràctica per causes com:

- Proposta de millora de proveïdors o clients
- Proposta de millora interna per a l'optimització i millora de qualsevol activitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"

Les fonts d'informació per a l'anàlisi i definició de les accions preventives poden ser:

- Processos i operacions que afecten a la qualitat dels productes
- Anàlisi dels documents que suporten el Sistema de la Qualitat
- Resultats d'auditories internes o externes de qualitat
- Reclamacions dels clients

El procediment d'accions preventives, descrit a PE/CSV-03, inclou les mateixes etapes que les seguides per a les accions correctives.



### **III. ANEX II**

# **1.- PROCEDIMENTS**



## **PROCEDIMENT: Accions de millora, correctives i preventives**

Codi: PE/CSV-03

Document controlat: Núm. 01

Versió: 0

### **MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR**

Versió per a la seua aprovació

Elaborat pel: Departament de Qualitat i  
Medi Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015



## **ÍNDEX**

### **1.-OBJECTE**

### **2.-ABAST**

### **3.-DEFINICIONS**

### **4.-REFERÈNCIES**

### **5.-DESENVOLUPAMENT**

5.1.- Identificació

5.2.- Planificació de l'acció

5.3.- Implantació de l'acció

5.4.- Valoració i tancament de l'acció

5.5.- Informe final d'accions de millora, correctives i preventives

### **6.- REGISTRES**

- R1/PE/CSV-03. Acció de millora, correctives i preventiva
- R2/PE/CSV-03. Informe anual d'acció de millora, correctives i preventiva

## 1.- OBJECTE

L'article 8.5 de la Norma ISO 2001:2008, diu:

### *8.5.1 Millora contínua*

*L'organització ha de millorar contínuament l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat mitjançant l'ús de la política de la qualitat, els objectius de la qualitat, els resultats de les auditories, l'anàlisi de dades, les accions correctives i preventives i la revisió per la direcció.*

### *8.5.2 Acció correctiva*

*L'organització ha de prendre accions per a eliminar les causes de les no conformitats amb objecte de previndre que tornen a ocórrer. Les accions correctives han de ser apropiades als efectes de les no conformitats trobades.*

### *8.5.3 Acció preventiva*

*L'organització ha de determinar accions per a eliminar les causes de no conformitats potencials per a previndre que ocorreguen. Les accions preventives han de ser apropiades als efectes dels problemes potencials.*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica utilitzada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a realitzar la gestió de les accions de millora, correctives i preventives.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment són totes les accions de millora, accions correctives i accions preventives implantades per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".

## 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes.

#### 4.- REFERÈNCIES

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-02. CONTROL DE NO CONFORMITATS
- PE/CSV-06. GESTIÓ DEL SISTEMA SQF
- PE/CSV-04. MESURA DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT
- PE/CSV-05. GESTIÓ D'AUDITORIES INTERNES
- PS/CSV-08. AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS

#### 5. DESENVOLUPAMENT

##### 5.1. Identificació

La Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" ha definit tres (3) tipus d'accions de millora:

- **Accions de millora:** son les accions que es planifiquen per a millorar l'eficàcia i l'eficiència de qualsevol aspecte del sistema de gestió de "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".
- **Accions correctives:** son aquelles accions que es planifiquen per a eliminar les causes de "no conformitats" que s'han identificat mitjançant els mecanismes establerts al sistema de gestió de la qualitat, com són la satisfacció dels clients, l'avaluació del sistema SQF i l'avaluació mitjançant auditories internes.
- **Accions preventives:** son aquelles accions que es planifiquen per a eliminar les causes de "no conformitats" potencials.

La identificació de la necessitat d'implantar qualsevol d'aquestes accions es conseqüència de l'avaluació dels processos, productes i serveis del Sistema de Gestió de la Qualitat. Els procediments a partir dels quals s'identifiquen aquests tipus d'accions, son:

- PE/CSV-02. CONTROL DE NO CONFORMITATS
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER PART DE LA

- PE/CSV-06. GESTIÓ DEL SISTEMA SQF
- PE/CSV-04. MESURA DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT
- PE/CSV-05. GESTIÓ D'AUDITORIES INTERNES
- PS/CSV-08. AVALUACIÓ DE PROVEIDORS

Una vegada identificada i avaluada una no conformitat, el Director de Qualitat i Medi Ambient decideix l'oportunitat de planificar una acció de millora, correctiva, o preventiva.

#### 5.2. Planificació de l'acció

Una vegada identificada la necessitat de definir una acció de millora, correctiva o preventiva, el Director de Qualitat i Medi Ambient, junt amb els responsables dels departaments afectats, planificaran les actuacions a realitzar i les registraran a R1/PE/CSV-03. "Acció de millora, correctives i preventiva.

#### 5.3. Implantació de l'acció.

El Director de Qualitat i Medi Ambient serà el responsable de realitzar el seguiment de la implantació de les actuacions, així com de garantir el seu desenvolupament, segons s'haja planificat.

#### 5.4. Valoració i tancament de l'acció

Una vegada finalitzades les actuacions planificades, el Director de Qualitat i Medi Ambient investigarà si s'han dut a terme respecte d'allò que s'havia establert i si s'han aconseguit els objectius previstos. En cas que sí, el Director de Qualitat i Medi Ambient procedirà al tancament de l'acció.

En cas de no haver-se tancat satisfactòriament, es procedirà a obrir una nova actuació.

#### 5.5. Informe final d'accions de millora, correctives i preventives.

De forma anual, el Director de Qualitat i Medi Ambient, elaborarà l'informe final de millores, correctives i preventives. Aquest informe (R2/PE/CSV-03) serà una de les fonts d'informació per a la revisió del sistema per part de la direcció.

## **6. REGISTRES**

- R1/PE/CSV-03. Acció de millora, correctives i preventiva.
- R2/PE/CSV-03. Informen anual d'acció de millora correctives i preventiva.



**INFORME FINAL DE LA GESTIÓ D'ACCIONS DE MILLORA  
CORRECTIVES I PREVENTIVES**



Elaborat i aprovat  
per:.....

Data: .....

Any:.....

**Informe descriptiu del nombre d'accions i de resolucions.**

**Principals causes identificades.**

**Principals actuacions i millores implantades.**

R2/PE/CSV-03







# PROCEDIMENT: Gestió d'Auditories Internes de Qualitat

Codi: PE/CSV-05

Document controlat: núm. 1

Versió: 0

## MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió lliurada per a la seua aprovació

Elaborat pel: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

5.1.- Planificació de les auditories de qualitat

5.2.- Desenvolupament de l'auditoria de qualitat

5.3.- Informe final d'auditories de qualitat

### **6.- REGISTRES**

- R1/PE/CSV-05. Programa anual d'auditories de qualitat
- R2/PE/CSV-05. Pla d'auditoria
- R3/PE/CSV-05. Llistat d'auditories internes de qualitat
- R4/PE/CSV-05. Informe d'auditoria
- R5/PE/CSV-05. Informe final del programa d'auditories internes de qualitat

## 1.- OBJECTE

L'article 8.8.2 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

*L'organització ha de dur a terme auditories internes a intervals planificats per a determinar si el sistema de gestió de la qualitat:*

*- és conforme a les disposicions planificades (vegeu 4.4.1), amb els requeriments d'aquesta norma i amb els requeriments del sistema de gestió de la qualitat establerts per l'organització, i*

*- s'ha implementat i es manté de manera eficaç.*

*S'ha de planificar un programa d'auditories prenent en consideració l'estat i la importància dels processos i les àrees a auditar, així com els resultats d'auditories prèvies. S'han de definir els criteris d'auditoria, l'abast d'aquesta, la seua freqüència i la metodologia. La selecció dels auditors i la realització de les auditories han d'assegurar-ne l'objectivitat i imparcialitat del procés d'auditoria. Els auditors no han d'auditar el seu propi treball. S'ha d'establir un procediment documentat per a definir les responsabilitats i els requeriments per a planificar i realitzar les auditories, establir els registres i informar dels resultats. S'han de mantindre registres de les auditories i dels seus resultats. La direcció responsable de l'àrea que estiga sent auditada, ha d'assegurar-se de que es realitzen les correccions i es prenen les accions correctives necessàries sense demora injustificada per a eliminar les no conformitats detectades i les seues causes. Les activitats de seguiment han d'incloure la verificació de les accions preses i l'informe dels resultats de la verificació.*

Aquest procediment té per objectiu establir la sistemàtica a seguir a la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", per a dur a terme l'auditoria interna de qualitat i verificar si el Sistema de Gestió de la Qualitat és conforme als requeriments de la norma i conforme amb els establerts per la pròpia organització, i si aquest sistema ha estat implantat i es manté de forma eficaç.

## 2.- ABAST

El procés engloba totes les activitats relatives a l'execució de l'Auditoria, la seua planificació, els requeriments dels auditors interns i com es prepara, es realitza, es documenta i es comuniquen els resultats de l'auditoria.

### 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 “Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari”, defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l’organització “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” es descriuen també tots aquests termes.

### 4.- REFERÈNCIES

En la realització d’aquest procediment s’han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008
- Norma UNE EN ISO 9000:2005
- Manual de Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”
- Manual de funcions
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-03. ACCIONS DE MILLORA, CORRECTIVES I PREVENTIVES

### 5.- DESENVOLUPAMENT

#### 5.1. Planificació de les auditories de qualitat

A causa de la revisió del sistema de gestió (PE/CSV-01), durant el primer mes de cada any, el Director de Qualitat i Medi Ambient, prepara el “Programa Anual d’Auditories” (R1/PSE/CSV-05). Aquest pla, inclou:

- Tipus d’auditoria
  - o Auditoria de producte/servei
  - o Auditoria de procés/procediment
  - o Auditoria de sistema. És a dir, una auditoria d’un departament o de tot el sistema de gestió de l’empresa.
- Dates previstes per a la realització de les auditories, sent aquestes dates triades amb la intenció de pertorbar el mínim les activitats habituals de les àrees auditades.
- Aspectes auditats

Tots els requeriments del Sistema de Qualitat seran auditats almenys una volta a l'any. Tanmateix, per a la planificació de les Auditories, s'han de tindre en compte els resultats de les auditories anteriors i dels aspectes més crítics de la qualitat a l'organització, els problemes de qualitat detectats i els criteris o requisits d'entitats externes i dels nostres clients.

Un mes abans de la realització d'una auditoria segons el pla anual, el Director de Qualitat i Medi Ambient elabora el pla de l'auditoria (R2/PE/CSV-05). Aquest pla, inclou:

- Dates i hora exacta de l'auditoria
- Equip auditor. (Cal recordar que en cap cas, l'equip auditor tindrà responsabilitat sobre l'aspecte avaluat. Tots els auditors interns hauran rebut la formació interna necessària per a la realització d'auditories internes. Finalment, és el Director de Qualitat i Medi Ambient qui té la responsabilitat de mantindre actualitzada la llista d'auditors interns de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" (R3/PE/CSV-05)).
- Necessitats i recursos per a l'equip auditor.
- Aspectes a avaluar.

El Director de Qualitat i Medi Ambient envia el pla de l'auditoria als departaments afectats per aquesta per a informar-los.

## 5.2. Desenvolupament de l'auditoria de qualitat

Una volta arribada la data de l'auditoria, l'equip auditor procedeix, sota supervisió del Director de Qualitat i Medi Ambient, a realitzar l'auditoria segons allò que s'havia planificat. En cas de produir-se alguna incidència durant la realització de l'auditoria, aquesta incidència serà gestionada pel Director de Qualitat i Medi Ambient.

Una volta l'auditoria ha acabat, l'equip auditor, junt amb el Director de Qualitat i Medi Ambient, elabora un informe de l'auditoria (R4/PE/CSV-05). Aquest informe inclou:

- Aspectes avaluatius: processos, procediments, etc.
- Descripció del desenvolupament de l'auditoria.
- No conformitats identificades a l'auditoria, i alhora, això inclou:
  - o Descripció de la no conformitat
  - o Anàlisi de les causes.
  - o Actuacions planificades de l'esmena
  - o Avaluació i tancament

L'informe serà presentat per l'equip auditor i el Director de qualitat i Medi Ambient al personal del departament que haja estat auditat. Durant el desenvolupament d'aquesta presentació, es planificaran les actuacions d'esmena que s'incorporen a l'informe de l'auditoria i es decidirà la necessitat d'implantar accions de millora, correctives o preventives (PE/CSV-03).


El Director de Qualitat i Medi Ambient es el responsable de realitzar el seguiment i l'avaluació dels resultats de les actuacions d'esmena i de tancar les no conformitats d'auditoria identificades, prenent amb aquesta finalitat, les accions que siguen necessàries en cas de no poder reparar-s'hi les no conformitats.

### 5.3. Informe final d'auditories de qualitat

El Director de Qualitat i Medi Ambient elabora l'informe final del programa d'auditories internes de qualitat (R5/PE/CSV-05). A aquest informe queda reflectit el resultat final del programa d'auditories. A més a més, serveix com a informació inicial per a la realització de la revisió del sistema de gestió.

## 6. REGISTRES

- R1/PE/CSV-05. Programa anual d'auditories de qualitat
- R2/PE/CSV-05. Pla d'auditoria
- R3/PE/CSV-05. Llistat d'auditors interns de qualitat
- R4/PE/CSV-05. Informe de auditoria
- R5/PE/CSV-05. Informe final del programa d'auditories internes de qualitat


<b>PROGRAMA ANUAL D'AUDITORIES INTERNES DE QUALITAT</b>	
Aprovat per:.....	Any: ..... Data: .....

<b>AUDITORIA NÚM.: _____ (codi: AI/número/any)</b>	
Tipus d'auditoria	Auditoria de producte/servei: Auditoria de procés/procediment: Auditoria de Sistema:
Dades previstes	
Aspectes a avaluar	

<b>AUDITORIA NÚM.: _____ (codi: AI/número/any)</b>	
Tipus d'auditoria	Auditoria de producte/servei: Auditoria de procés/procediment: Auditoria de Sistema:
Dades previstes	
Aspectes a avaluar	

<b>AUDITORIA NÚM.: _____ (codi: AI/número/any)</b>	
Tipus d'auditoria	Auditoria de producte/servei: Auditoria de procés/procediment: Auditoria de Sistema:
Dades previstes	
Aspectes a avaluar	


R1/PE/CSV-05

<b>PLA D'AUDITORIES INTERNES DE QUALITAT</b>	
Aprovat per:.....	Any: .....

AUDITORIA NÚM.: __ (codi: AI/número/any)			
Tipus d'auditoria		Auditoria de producte/servei: Auditoria de procés/procediment: Auditoria de Sistema:	
Data	Hora	Aspecte a avaluar	Necessitats per a l'avaluació
Equip auditor:	Auditor Cap: .....		
	Auditors: .....		

R2/PE/CSV-05




<b>LLISTAT D'AUDITORS INTERNS DE QUALITAT</b>	
---	---

Aprovat per:.....	Data d'aprovació: .....
-------------------	----------------------------


Nom de l'auditor	Formació	Experiència	Abast de la seua actuació

<p>Condicions de pertinència:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació de 20 hores en auditories de qualitat</li> <li>• Experiència almenys d'una auditoria interna on ha estat d'observador</li> <li>• Per a Auditor Cao: Experiència almenys d'una auditoria coma auditor</li> </ul>
---

R3/PE/CSV-05

<b>INFORME D'AUDITORIA INTERNA</b>		
Aprovat per:..... Elaborat per (Auditor Cap):		Data de realització: .....
<b>AUDITORIA NÚM.:__ (codi: AI/número/any)</b>		
Desenvolupament de l'auditoria		
<p><i>Explicar breument si s'ha complit la planificació de l'auditoria i els problemes que hi ha hagut en la seua execució</i></p>		
<b>No conformitat NÚM.:.....</b>		
<b>Descripció de la No conformitat:</b>		
<b>Causa:</b>		
<b>Actuacions d'esmena:</b>		
<b>Avaluació i tancament de la no conformitat:</b>		
Aprovat pel Director de Qualitat i Medi Ambient: ¿Són necessàries accions de millora correctiva o preventiva?: S/N		

R4/PE/CSV-05

<b>INFORME FINAL DEL PROGRAMA D'AUDITORIES INTERNES DE QUALITAT</b>	
---	---

Elaborat per:.....	i	aprovat	Data: .....
			Anv:.....

<b>Informe descriptiu del nombre d'auditories realitzades i les seues no conformitats</b>

<b>Principals causes identificades de no conformitats</b>

<b>Principals actuacions i millores implantades</b>

R5/PE/CSV-05





## PROCEDIMENT: Control de no conformitats

Codi: PE/CSV-02

Document controlat: Núm. 1

Versió: 0

### MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió alliberada per a la seua aprovació

Realitzat per: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDIX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

5.1.- Definició de no conformitats

5.2.- Identificació de no conformitats. Identificació del producte no conforme

5.3.- Actuacions vinculades a les no conformitats

5.4.- Tancament de no conformitats

5.5.- Informe final de control de no conformitats

### **6.- REGISTRES**

- R1/PE/CSV-02. Registre de no conformitats
- R2/PE/CSV-02. Informe final de control de no conformitats

## 1.- OBJECTE

L'article 8.3 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

*L'organització ha d'assegurar-se de que el producte que no siga conforme amb els requeriments del producte, s'identifica i controla per a previndre el seu ús o entrega no intencionats. S'ha d'establir un procediment documentat per a definir els controls i les responsabilitats i autoritats relacionades per a tractar el producte no conforme.*

*Quan siga aplicable, l'organització ha de tractar els productes no conformes mitjançant una o més de les següents maneres:*

- a) prenent accions per a eliminar la no conformitat detectada;*
- b) autoritzant el seu ús, alliberament o acceptació sota concessió per una autoritat pertinent, i, quan siga aplicable, pel client;*
- c) prenent accions per a impedir el seu ús o aplicació prevista originalment;*
- d) prenent accions apropiades als efectes, reals o potencials, de la no conformitat quan es detecta un producte no conforme després de la seua entrega o quan ja ha començat el seu ús;*

*Quan es corregeix un producte no conforme, s'ha de sotmetre a una nova verificació per a demostrar la seua conformitat amb els requeriments.*

*S'han de mantindre registres de la naturalesa de les no conformitats i de qualsevol acció presa posteriorment, incloent les concessions que s'hagen obtingut.*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica utilitzada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a la gestió de les no conformitats, tant les generades per l'incompliment dels requeriments del sistema de gestió de la pròpia organització, com les no conformitats generades per l'incompliment dels requeriments de productes i serveis i el producte comprat.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment són totes les no conformitats generades per l'incompliment dels requeriments establerts al sistema de gestió de l'organització, així com les no conformitats vinculades a productes, serveis i el producte comprat.

### **3.- DEFINICIONS**

La Norma ISO 9000:2005 “Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari”, defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l’organització “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” es descriuen també tots aquests termes.

### **4.- REFERÈNCIES**

En la realització d’aquest procediment, s’han seguit els criteris de la següent normativa

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-03. ACCIONS DE MILLORA, CORRECTIVES I PREVENTIVES

### **5. DESENVOLUPAMENT**

#### **5.1. Definició de no conformitats**

El Sistema de Gestió de la Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” defineix les no conformitats com a tot aquell incompliment dels requisits establerts pel propi sistema de gestió.

S’identifiquen dos (2) tipus de no conformitats, que són:

- a) No conformitats vinculades a l’ incompliment dels requisits del sistema de gestió de l’empresa. Per exemple, no conformitats per incompliment d’objectius de qualitat, per incompliment d’actuacions vinculades al procés de formació, no conformitats vinculades a la satisfacció de clients o a processos d’avaluació de proveïdors, etc.
- b) No conformitats vinculades a l’ incompliment dels requisits de productes i serveis comprats.



## 5.2. Identificació de no conformitats. Identificació del producte no conforme

Tots els membres de l'empresa poden identificar l' incompliment d'un requisit del sistema de gestió o del producte/servei, i una volta identificada la no conformitat, s'haurà d'informar al responsable del departament afectat.

El responsable del departament afectat per la no conformitat, després d'una anàlisi de les causes que han originat la no conformitat, i en funció de la gravetat d'aquesta i de la seua conseqüència, decidirà entre “eliminar”, “acceptar” o “modificar”, volent dir el següent:

- a) **ELIMINAR:** es tracta de la presa d'accions per a eliminar la no conformitat detectada. En aquest cas, es duran a terme les accions necessàries per a impedir el seu ús o aplicació fins a que la no conformitat siga eliminada. En el cas de productes o material comprat, s'identificarà, fins a la seua eliminació, amb una etiqueta visible amb el text “producte no conforme”.
- b) **ACCEPTAR:** es tracta d'autoritzar l'ús, la descàrrega/alliberament o l'acceptació.
- c) **MODIFICAR:** es tracta de la presa d'accions per a corregir la no conformitat detectada. Quan es corregeix un producte no conforme, s'ha de sotmetre a una nova verificació per a demostrar la seua no conformitat amb els requisits. En aquest cas, es prendran les accions necessàries per a impedir el seu ús o aplicació fins a que es corregisca la no conformitat. En el cas de productes o material comprat, s'identificarà amb una etiqueta visible amb el text “Producte no conforme. A l'espera de modificació”, per a no confondre'l amb “eliminar”.

Totes les actuacions i decisions preses, seran registrades en el registre de “no conformitat” (R1/PE/CSV-02) per part del responsable del departament afectat.

Si es detecta un producte no conforme després de la seua entrega, o quan ja ha començat el seu ús, el responsable del departament afectat per la no conformitat haurà de prendre les accions apropiades respecte dels efectes de la no conformitat, considerant tant els defectes reals com potencials. Tanmateix, haurà de procedir al registre de la no conformitat (R1/PE/CSV-02).

El registre de la no conformitat (R1/PE/CSV-02) inclourà, almenys:

- Persona que detecta la no conformitat.
- Data de la detecció.
- Departament afectat.
- Descripció de la no conformitat.
- Causa de la no conformitat.
- Accions dutes a terme i responsable.
- Avaluació i seguiment dels resultats.

- Necessitat d'implantar accions de millora, correctives o preventives.

Una vegada registrada la no conformitat, el responsable del departament, remetrà el registre de no conformitat al Departament de Qualitat i Medi Ambient.

### 5.3. Actuacions vinculades a les no conformitats

El responsable del departament afectat, serà el responsable de garantir l'acompliment de les actuacions planificades per a tractar la no conformitat, prenent les decisions necessàries en el cas de que es produïsquen desviacions sobre allò planificat, o en cas que s'hagen d'implantar noves accions per a corregir la no conformitat.

### 5.4. Tancament de no conformitats

Una vegada corregida la no conformitat, el responsable del departament afectat haurà d'informar al Director de Qualitat i Medi Ambient per a que procedisca al tancament de la no conformitat.


El Director de Qualitat i Medi Ambient, junt amb el responsable del departament afectat, decidirà sobre la necessitat d'implantar una acció de millora, correctiva o preventiva (PE/CSV-03).

### 5.5. Informe final de control de no conformitats

Anualment, el Director de Qualitat i Medi Ambient, realitzarà l'informe final de no conformitats. Aquest informe (R2/PE/CSV-02) serà una de les fonts d'informació per a la revisió del sistema per part de la direcció.

## 6. REGISTRES

- R1/PE/CSV-02. Registre de no conformitat.
- R2/PE/CSV-02. Informe final de control de no conformitats.

<b>REGISTRE DE NO CONFORMITATS</b>	
Identificada per:..... Responsable del departament afectat: .....	Data d'identificació: .....
Codi de la no conformitat: No Conformitat/número correlatiu/any .....	
<b>DESCRIPCION DE LA NO CONFORMITAT:</b>	
<b>CAUSA DE LA NO CONFORMITAT:</b>	
<b>ACTUACIÓ:</b>	
ELIMINAR <input type="checkbox"/> ACCEPTAR <input type="checkbox"/> MODIFICAR <input type="checkbox"/>	
Descripció de l'actuació:	
Aprovat per:.....	
<b>AVALUACIÓ I TANCAMENT DE LA NO CONFORMITAT:</b>	
Aprovat pel Director de Qualitat i Medi Ambient: (Data) ..... És necessari implantar una acció de millora/correctiva/preventiva? SI/NO	

R1/PE/CSV-02

## INFORME FINAL DEL CONTROL DE NO CONFORMITATS



Elaborat i aprovat per:.....

Data: .....

Any:.....

### Informe descriptiu del nombre de no conformitats

--

### Principals causes identificades

--

### Principals actuacions i millores implantades

--

R2/PE/CSV-02





## PROCEDIMENT: Gestió del sistema SQF

Codi: PE/CSV-06

Document controlat: Núm.1

Versió: 0

### MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió per a la seua aprovació

Elaborat pel: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

5.1.- Definició del sistema SQF

5.2.- Registre de SQF

5.3.- Anàlisi de SQF

5.4.- Actuacions vinculades a la SQF

5.5.- Tancament del SQF

5.6.- Informe final del SGF

### **6.- REGISTRES**

- R1/PE/CSV-06. Registre de QSF
- R2/PE/CSV-06. Informe anual de SQF

## 1.- OBJECTE

L'article 8.2.1 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

*Com una de les mesures de l'acompliment del Sistema de Gestió de la Qualitat, l'organització ha de realitzar el seguiment de la informació relativa a la percepció del client respecte del compliment dels seus requeriments per part de l'organització. S'han de determinar els mètodes per a obtenir i utilitzar dita informació.*

*NOTA: El seguiment de la percepció del client pot incloure l'obtenció d'elements d'entrada de fonts com les enquestes de satisfacció del client, les dades del client sobre la qualitat del producte entregat, les felicitacions, les garanties utilitzades i els informes dels agents comercials.*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica utilitzada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a gestionar els suggeriments, queixes i felicitacions dels nostres clients respecte als nostres productes, als nostres serveis, al nostre personal i en general, qualsevol element del sistema de gestió.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment són tots els suggeriments, queixes i felicitacions dels nostres clients.

## 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes.

## 4.- REFERÈNCIES

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat



- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-03. ACCIONS DE MILLORA, CORRECTIVES I PREVENTIVES
- PE/CSV-02. CONTROL DE NO CONFORMITATS

## 5. DESENVOLUPAMENT

### 5.1. Definició del sistema SQG

El Sistema SQF implantat a la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” descriu la metodologia per a gestionar els:

- S= suggeriments dels clients
- Q = queixes i reclamacions dels clients
- F = felicitacions dels clients

### 5.2. Registre de SQF

Tots els membres de l'empresa poden rebre per part d'un client, un suggeriment, queixa o felicitació. Quan es reba una SQF, el personal de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” la registrarà, (tot i que també pot demanar-li al client que la registre) al registre RG01/PRSE/WR-06, indicant:

- Nom del client
- Dades del client, en cas que les conega (direcció, telèfon y E-mail)
- Data de recepció de la SQF
- Descripció de la SQF

Seguidament, enviarà el registre al departament de Qualitat i Medi Ambient, que serà qui registrarà el codi SQF.

### 5.3. Anàlisi del SQF

El Director de Qualitat i Medi Ambient, analitzarà la SQF junt als responsables del departament que considere oportuns. L'objectiu d'aquesta investigació és identificar si precedeix o no la SQF i identificar-ne, les causes que la generen. Finalment, el Director de Qualitat i Medi Ambient, registrarà el resultat d'aquesta investigació.

#### 5.4. Actuacions vinculades als SQF

El Director de Qualitat i Medi Ambient, junt amb els responsables dels departaments afectats, planificaran les actuacions a realitzar per a abordar les SQF rebudes, assignant-ne els responsables d'implantar-les i proporcionant-ne els recursos necessaris. El Director de Qualitat i Medi Ambient registrarà el resultat d'aquesta planificació i serà el responsable de realitzar el seguiment de la implantació de les actuacions a dur a terme.

En el cas concret de les Felicitacions, s'haurà de tindre en compte sempre la necessitat de fer pública a tot el personal de l'empresa la felicitació rebuda.

#### 5.5. Tancament del SQF

Una volta finalitzades les actuacions planificades, el Director de Qualitat i Medi Ambient, investigarà si aquestes actuacions s'han dut a terme segons allò establert i si s'han aconseguit els objectius previstos. D'aquesta forma, si les actuacions s'han dut a terme correctament, el Director de Qualitat i Medi Ambient procedirà al tancament de la SQF, decidint si és necessari implantar una acció de millora, correctiva, o preventiva (PE/CSV-03).


D'altra banda, si no s'ha tancat satisfactòriament la SQF, es procedirà a obrir una no conformitat segons allò establert a PE/CSV-02.

#### 5.6. Informe final del sistema SQF

Anualment, el Director de Qualitat i Medi Ambient realitzarà un informe final del SQF. Aquest informe (R2/PE/CSV-06) serà una de les fonts d'informació per a la revisió del sistema per part de la Direcció.

### 6. REGISTRES

- R1/PE/CSV-06. Registre de QSF
- R2/PE/CSV-06. Informe anual de SQF

<b>REGISTRE DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS DELS CLIENTS</b>	
Client: ..... Direcció: ..... Tfn i E-mail: .....	Data: ..... Tipus: ..... Codi: .....
<b>DESCRIPCIÓ DEL SUGGERIMENT/QUEIXA/FELICITACIÓ</b>	
<b>ANÀLISI I INVESTIGACIÓ DEL SUGGERIMENT/QUEIXA/FELICITACIÓ. CAUSA</b>	
Investigat per: .....	
<b>ACTUACIONS PLANIFICADES</b>	
Aprovat per: .....	
<b>RESOLUCIÓ DEL SUGGERIMENT/QUEIXA /FELICITACIÓ</b>	
Aprovat per: (data) .....	
És necessari implantar una acció de millora/correctiva/preventiva? SI/NO	

R1/PE/CSV-06

## INFORME DEL SISTEMA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS



Elaborat i aprovat per:.....

Data: .....

Any:.....

**Informe descriptiu del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions i de les respectives resolucions.**

**Principals causes identificades.**

**Principals actuacions i millores implantades.**

R2/PE/CSV-06





## PROCEDIMENT: Mesura de la satisfacció del client

Codi: PE/CSV-04

Document controlat: Núm. 1

Versió: 0

### MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió per a la seua aprovació

Elaborat pel: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

#### 5.1.- Planificació

#### 5.2.- Mesura de la satisfacció dels clients

#### 5.3.- Anàlisi dels resultats

#### 5.4.- Elaboració de l'informe final de la satisfacció de clients

### **6.- REGISTROS**

- R1/PE/CSV-04. Enquesta de satisfacció
- R2/PE/CSV-04. Informe final de la satisfacció de clients

## 1.- OBJECTE

L'article 8.2.1 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

*Com una de les mesures de l'acompliment del Sistema de Gestió de la Qualitat, l'organització ha de realitzar el seguiment de la informació relativa a la percepció del client respecte del compliment dels seus requeriments per part de l'organització. S'han de determinar els mètodes per a obtenir i utilitzar dita informació.*

*NOTA: El seguiment de la percepció del client pot incloure l'obtenció d'elements d'entrada de fonts com les enquestes de satisfacció del client, les dades del client sobre la qualitat del producte entregat, les felicitacions, les garanties utilitzades i els informes dels agents comercials.*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica utilitzada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a planificar, mesurar i avaluar la satisfacció dels nostres clients, així com prendre mesures necessàries per a millorar-la.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment són tots els clients de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".

## 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes

## 4.- REFERÈNCIES

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ



- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-03. ACCIONS DE MILLORA, CORRECTIVES I PREVENTIVES

## **5. DESENVOLUPAMENT**

### 5.1. Planificació

El Director de Qualitat i Medi Ambient elabora i revisa anualment l'enquesta de satisfacció dels clients.

L'enquesta és un registre de qualitat i per tant, es gestiona com a tal (R1/PE/CSV-04).

### 5.2. Mesura de la satisfacció dels clients

La mesura de la satisfacció dels clients es realitza mitjançant formularis de Google. El Director de Qualitat i Medi Ambient incorpora l'enquesta a l'aplicació de Google i la fa arribar a tots els clients de l'empresa. Els resultat de les enquestes arriben directament a la direcció drive de l'empresa. El Director de Qualitat i Medi Ambient realitza un seguiment dels clients que no han contestat a l'enquesta, enviant-la per segona volta. És necessari que almenys un 25% dels clients responga.

### 5.3. Anàlisi dels resultats

El Director de Qualitat i Medi Ambient analitzarà les enquestes rebudes (i l'informe de Google), junt amb els responsables dels departaments que considere oportuns. L'objectiu d'aquesta investigació és identificar els resultats i identificar els principals agents i factors clau que els han originats. El resultat d'aquesta anàlisi s'incorpora a l'informe final de la satisfacció dels clients: R2/PE/CSV-04.

El Director de Qualitat i Medi Ambient planificarà les accions de millora, correctives o preventives (PE/CSV-03) que considere oportunes després de l'anàlisi realitzada.

### 5.4 Elaboració de l'informe final de satisfacció dels clients

Anualment, el Director de Qualitat i Medi Ambient elaborarà l'informe final de la satisfacció dels clients. Aquest informe (RG02/PRSE/WR-04) serà una de les fonts d'informació per a la revisió dl sistema per part de la direcció (PRSE/WR-01).

## **6. REGISTRES**

- R1/PE/CSV-04. Enquesta de satisfacció
- R2/PE/CSV-04. Informe final de la satisfacció de clients

<b>ENQUESTA DE SATISFACCIÓ</b>	
--------------------------------	---

Assenyaleu de l'1 al 5 el grau de satisfacció a la pregunta realitzada, sent:

1= cap

5 = molt satisfet

Aspecte avaluable	1	2	3	4	5
Estàs satisfet amb la qualitat del producte/servei?					
Estàs satisfet amb l'atenció personal?					
Estàs satisfet amb la resposta comercial?					
Estàs satisfet amb la varietat de productes/serveis?					
Estàs satisfet amb els temps d'entrega?					
Estàs satisfet amb la gestió de les reclamacions?					
Grau de satisfacció global					
Aspectes de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" que milloraries					

R1/PE/CSV-04

## INFORME ANUAL DE LA SATISFACCIÓ DE CLIENTES



Elaborat i aprovat per:.....

Data: .....

Any: .....

**Informe descriptiu dels resultats de la satisfacció, així com de les resolucions.**

**PUNTS FORTS I ÀREES DE MILLORA**

És necessari implantar una acció de millora/correctiva/preventiva? SI/NO

R2/PE/CSV-04





## **PROCEDIMENT: Revisió del sistema per la Direcció**

**Codi: PE/CSV-01**

**Document controlat: Núm. 1**

**Versió: 0**

### **MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR**

Versió per a la seua aprovació

Elaborat per: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

#### 5.1.- Planificació

#### 5.2.- Informació per a la revisió del sistema de gestió

#### 5.3.- Resultats de la revisió del sistema de gestió

### **6.- REGISTRES**

- R1/PE/CVR-01. Informe de la revisió del sistema de gestió
- R2/PE/CSV-01. Pla anual de qualitat

## 1.- OBJECTE

L'article 5.6.1 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

*L'alta direcció ha de revisar el sistema de gestió de la qualitat de l'organització, a intervals planificats, per a assegurar-se de la seua conveniència, adequació i eficàcia contínues. La revisió ha d'incloure l'avaluació de les oportunitats de millora i la necessitat d'efectuar canvis al sistema de gestió de la qualitat, incloent la política de la qualitat i els objectius de la qualitat.*

*S'han de mantindre registres de les revisions per la direcció (vegeu 4.2.4).*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica utilitzada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a realitzar la revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat conforme als requeriments establerts a la norma ISO-9000.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment és tot el Sistema de Gestió de la Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer".

## 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes.

## 4.- REFERÈNCIES

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PS/CSV-09. GESTIÓ DE LA FORMACIÓ INTERNA
- PE/CSV-05. GESTIÓ D'AUDITORIES INTERNES



- PS/CSV-08. AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS

## **5.- DESENVOLUPAMENT**

### **5.1. Planificació**

La Direcció de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” realitza anualment (a finals de cada any), o quan es produïsquen canvis importants que, al seu juí ho requerisca, un examen del Sistema de Gestió de la Qualitat, amb la finalitat d’assegurar-ne la seua contínua consistència, adequació i eficàcia i assegurar el seu òptim funcionament permanent, i en cas de ser necessari, iniciar les accions corresponents per a la seua millora.

Aquesta revisió es realitza de forma programada realitzant una reunió de la Direcció, així com qualsevol persona que, per la seua funció dins dels Sistema de Gestió de la Qualitat, la Direcció considere d’interès. El Director de Qualitat i Medi Ambient és el responsable de realitzar la convocatòria de la reunió per a la revisió del sistema de gestió.

### **5.2.- Informació per a la Revisió**

La revisió del sistema comença per les informacions rellevants, compara amb objectius i avalua elements com les oportunitats de millora i la necessitat d’efectuar canvis al sistema, i exposa les directrius i decisions concretes adequades a la millora del producte i la eficàcia del sistema.

El Director de Qualitat i Medi Ambient prepara tota la informació necessària per dur a terme la revisió del sistema, i aquesta informació inclourà, almenys:

- Resultats del Pla Anual de Qualitat
- Resultats de les Auditories, tant Internes com Externes
- Satisfacció del clients
- Resultat del sistema SQF
- Acompliment de processos i conformitat del producte/servei, respecte a objectius). No conformitats
- Situació de les Accions Correctives i Preventives
- Accions de seguiment de revisions anteriors
- Canvis planificats que puguen afectar al sistema
- Actuacions de formació de personal
- Avaluació i necessitats d’infraestructura i recursos
- Avaluació contínua dels proveïdors


### 5.3.- Resultats de la Revisió

Els principals resultat de la revisió del sistema de gestió, seran registrats pel Director de Qualitat i Medi Ambient a l'informe de la revisió del sistema de Gestió (R1/PE/CSV-01) que inclourà tota la informació inicial (vegeu 5.2) i almenys, també els següents resultats:

- Revisió i actualització de la Política de Qualitat i Medi Ambient
- Elaboració del Pla Anual de Qualitat (R2/PE/CSV-01), que inclou els objectius de qualitat de l'empresa. És aprovat per la direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" i a més, aquest pla inclou les actuacions a desenvolupar per a cada objectiu establert. Aquestes actuacions conformes:
  - o Programa de millora de processos que inclou les modificacions que inclou les modificacions i actualitzacions dels processos i procediments que formen part del Sistema de Gestió.
  - o Programa de millora de recursos i infraestructures
  - o Programa de millora de productes i serveis
  - o Programa de millora de clients
  - o Programa de millora del personal de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"
  - o Homologació de proveïdors (PS/CSV-08)
- Elaboració del pla anual de formació (R2/PS/CSV-09).
- Elaboració del programa anual d'auditories internes de qualitat (R1/PE/CSV-05)

### 6. REGISTRES

- R1/PE/CVR-01. Informe de la revisió del sistema de gestió
- R2/PE/CSV-01. Pla anual de qualitat


<b>INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ</b>	
Aprovat	per:.....
Data: .....	

Informació prèvia:	
• Resultats del Pla Anual de Qualitat	
• Resultats d'Auditories internes i externes	
• Satisfacció dels clients	
• Resultats del Sistema SQF	
• Acompliment de processos i conformitats del producte/servei	
• Situació de les Accions Correctives i Preventives	
• Accions de seguiment de revisions anteriors	
• Canvis planificats que puguen afectar al sistema	
• Actuacions de formació del personal	
• Avaluació i necessitats d'infraestructura i recursos	
• Avaluació contínua de proveïdors	

Resultats de la revisió del sistema	
• Revisió i actualització de la Política de Qualitat i Medi Ambient	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectius de qualitat de l'empresa</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificació de la formació interna</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes de millora de processos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes de millora de recursos i infraestructura</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes de millora de productes i serveis</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologació de proveïdors</li> </ul>	

R1/PE/CSV-01

<b>PLA ANUAL DE QUALITAT</b>	
Aprovat per:.....	Data: ..... Any: .....

EIX ESTRATÈGIC: PERSONAL "COOPERATIVA SANT VICENT FERRER"	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	

EIX ESTRATÈGIC: CLIENTS "COOPERATIVA SANT VICENT FERRER"	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	

EIX ESTRATÈGIC: PROCESSOS I PROCEDIMENTS "COOPERATIVA SANT VICENT FERRER"	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	
EIX ESTRATÈGIC: PRODUCTES I SERVEIS "COOPERATIVA SANT VICENT FERRER"	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	
EIX ESTRATÈGIC: RECURSOS I INFRASTRUCTURES "COOPERATIVA SANT VICENT FERRER"	
Descripció d'objectiu	
Planificació d'accions: responsable, descripció, temporalització i recursos	
Indicadors i metes	

R2/PE/CSV-01





## **PROCEDIMENT: Avaluació de proveïdors**

**Codi: PS/CSV-08**

**Document controlat: Núm. 1**

**Versió: 0**

### **MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR**

Versió alliberada per a la seua aprovació

Realitzat per: Departament de Qualitat i Medi Ambient

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

Data: 01/11/2015



## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

5.1.- Metodologia d'avaluació

5.2.- Desenvolupament de l'avaluació de proveïdors

### **6.- REGISTRES**

- R1/PS/CSV-08. Qüestionari d'avaluació de proveïdors
- R2/PS/CSV-08. Llistat de proveïdors homologats

## 1.- OBJECTE

L'article 7.4 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

### **7.4.1 Procés de compres**

*L'organització ha d'assegurar-se de que el producte adquirit compleix els requeriments de compra especificats. El tipus i el grau del control aplicat al proveïdor i al producte adquirit ha de dependre de l'impacte del producte adquirit en la posterior realització del producte o sobre el producte final.*

*L'organització ha d'avaluar i seleccionar els proveïdors en funció de la seua capacitat per a subministrar productes d'acord amb els requeriments de l'organització. S'han d'establir els criteris per a la selecció, l'avaluació i la reavaluació. S'han de mantindre els registres dels resultat de les avaluacions i de qualsevol acció necessària que es derive d'aquestes (vegeu 4.2.4).*

Aquest procediment té per objectiu establir la sistemàtica utilitzada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a avaluar i seleccionar els proveïdors en funció de la seua capacitat per a subministrar productes d'acord amb els requeriments establerts al nostre sistema de gestió, establint els criteris per a la selecció, l'avaluació i la reavaluació.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment són tots els proveïdors de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" tant de productes com de serveis.

## 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes.

#### 4.- REFERÈNCIES

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-03. ACCIONS DE MILLORA, CORRECTIVES I PREVENTIVES
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-02. CONTROL DE NO CONFORMITATS
- PS/CSV-07. GESTIÓ DE COMPRES

#### 5.- DESENVOLUPAMENT

##### 5.1. Metodologia d'avaluació.

La Direcció de "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" ha identificat 4 tipus de proveïdors que poden tindre influència en la qualitat final dels nostres productes/serveis:

- Proveïdors de servei de reparació i manteniment de vehicles.
- Proveïdors de servei de conductors de vehicles.
- Proveïdors de peces i recanvis per a vehicles.
- Proveïdors informatius i de serveis de gestió administrativa.

Cadascuns d'aquests proveïdors s'hi troba a una categoria de proveïdors:

- Proveïdor homologat: proveïdors amb el que es treballa.
- Proveïdor no homologat: proveïdor amb el que no es pot treballar.
- Proveïdor prehomologat: proveïdor amb el que es treballa, mentre s'esperen els resultats de l'avaluació contínua.
- Proveïdor deshomologat: proveïdor que ha perdut la seua homologació per resultats deficients en l'avaluació contínua.

Per a l'**acceptació** com a "proveïdor homologat" de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", la Direcció de la cooperativa ha establert 3 avaluacions, que són:

1. **Avaluació inicial:** es tracta de l'avaluació que es realitza als nostres proveïdors abans d'iniciar una relació comercial amb ells.
  - a. Per als proveïdors amb els que l'empresa ha estat treballant fins a Juliol de 2015, l'avaluació inicial consisteix en una valoració conjunta, per part de la Gerència, el Director de Qualitat i Medi Ambient i el responsable

del departament. Mitjançant aquesta valoració conjunta, s'avalua la capacitat històrica de l'empresa de satisfer els nostres requisits i aconseguir-los. Tots els proveïdors que siguin avaluats com a "aptes", passaran a formar part de la llista de proveïdors homologats de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" (R2/PS/CSV-08). Els proveïdors que no superen aquesta avaluació, seran avaluats com si es tractaren de nous proveïdors.

- b. Per als nous proveïdors, el Director de Qualitat i de Medi Ambient enviarà un qüestionari d'avaluació de proveïdors (R1/PS/CSV-08). Una volta es tinguen els resultats del qüestionari emplenat, si la valoració dels resultats és positiva (almenys el 75% dels ítems han de tindre una valoració de "SI" per a que aquest siga el cas), el proveïdor passarà a fer part de la llista de proveïdors homologats de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" (R2/PS/CSV-08) en la categoria de "proveïdor prehomologat". A aquesta categoria, per a ser homologat definitivament, el proveïdor haurà de superar l'**avaluació contínua** durant almenys 6 mesos. En cas que no se supere aquesta avaluació, no es treballarà amb el proveïdor (es podrà realitzar una nova avaluació en un termini de 6 mesos). En el cas que per a poder avaluar un proveïdor no siga suficient amb l'emplenament del qüestionari i siga necessari realitzar una visita i una valoració *in situ* de les instal·lacions del proveïdor, el Director de Qualitat i Medi Ambient seleccionarà una persona de l'empresa per a que realitze aquesta valoració, i que posteriorment haurà d'emplenar un qüestionari d'avaluació de proveïdors.
  - c. Als casos en que l'organització haja de treballar amb un proveïdor no avaluat, però que per motius importants d'urgència s'haja de començar una activitat comercial amb aquest, la Gerència de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" decidirà si es treballa amb el proveïdor, passant el proveïdor en qüestió a la categoria de "proveïdor prehomologat" de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer". Una volta passada l'activitat comercial que haja sigut urgent, es procedirà a ser avaluat com en els casos anteriors.
2. **Avaluació contínua:** per a mantindre's en la llista de proveïdors homologats o deixar de ser "proveïdor prehomologat", tots els proveïdors estaran subjectes a una avaluació contínua, que constarà de les següents característiques:
- a. Durant la revisió del sistema per la Direcció, es realitza una avaluació contínua de tots els proveïdors. Després d'aquesta avaluació es pot recategoritzar al proveïdor.
  - b. Durant el procés de compres (PS/CSV-07) o de prestació del servei per banda del proveïdor, es realitza una avaluació contínua:


- i. Si es produeix una no conformitat amb conseqüències greus als nostres productes/serveis o als nostres clients, automàticament el proveïdor es recategoritza a “proveïdor deshomologat”. Aquesta no conformitat es registra segons el procediment PE/CSV-02.
  - ii. Si es produeixen 3 (tres) no conformitats en les últimes 5 (cinc) actuacions comercials amb el proveïdor, automàticament el proveïdor es recategoritza a “proveïdor deshomologat”. Aquesta no conformitat es registra segons el procediment PE/CSV-02.
3. **Avaluació de rehomologació:** quan un proveïdor ha sigut recategoritzat com a “proveïdor deshomologat”, per a poder iniciar l’activitat comercial amb aquest, aquest haurà de ser sotmès a una avaluació de les instal·lacions *in situ* per part del Director de Qualitat i de Medi Ambient i per la persona de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” que el Director en qüestió considere necessària. Si aquest avaluació es supera, el proveïdor passarà de nou a ser un “proveïdor homologat”.

## 5.2. Desenvolupament de l’avaluació de proveïdors.

El Director de Qualitat i de Medi Ambient és el responsable de garantir l’acompliment d’aquest procediment, gestionant les avaluacions mitjançant qüestionaris i gestionant les visites a proveïdors. Qualsevol causa de recategorització es registra a R1/PS/CSV-08. El Director de Qualitat i Medi Ambient és el responsable de la gestió del llistat de proveïdors homologats.

## 6.- REGISTRES

- R1/PS/CSV-08. Qüestionari d’avaluació de proveïdors.
- R2/PS/CSV-08. Llistat de proveïdors homologats.

<b>QÜESTIONARI D'AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS</b>	
Proveïdor:.....	Data: .....

Benvolguts senyors: els preguem que complimenten el següent qüestionari per a que ens siga possible formar-nos una imatge del seu Sistema de Gestió de la Qualitat. Si es Sistema de Gestió de la Qualitat de la seua organització està certificat segons la norma ISO 9000, els preguem que ens envien una còpia de la certificació actualitzada i que NO RESPONGA al present qüestionari. Moltes gràcies.

Aspectes avaluats	SI	NO
Teniu definits processos, procediments o metodologies per a l'avaluació dels seus productes/serveis?		
Efectueu una avaluació de la sistemàtica d'assegurament de la qualitat dels seus proveïdors que afecten a la qualitat del seu producte/servei?		
Teniu implantat un sistema de gestió de la qualitat?		
Estan definides les funcions de tots els llocs de treball i estan definides les competències i la formació necessàries per a dur a terme les activitats requerides?		
Disposeu d'una descripció de les operacions de fabricació, així com de fulls de ruta o elements similars per a controlar l'elaboració de productes interns?		
Sobre els equips d'inspecció i assaig emprats als plans de qualitat o controls de fabricació: estan subjectes a calibratge i/o verificació?		
Disposeu d'una sistemàtica de tractament dels problemes crònics de qualitat o millores d'un mode sistemàtic? I duen a terme un seguiment de la implantació d'Accions Correctores i Preventives?		
Disposeu d'una metodologia per a organitzar el moviment i emmagatzematge dels seus productes fins a l'entrega dels seus productes als clients?		
Disposeu d'un tractament sistemàtic de les reclamacions dels seus clients?		
<b>Complimentar només pel personal de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Complimentat per: ..... Data: .....</b>		
Disposa de les instal·lacions, equips i recursos materials necessaris per a garantir l'acompliment dels requisits establerts per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"?		
Té els recursos humans, i aquests les competències necessàries per a garantir l'acompliment dels requisits establerts per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"?		
Té definits i implantats procediments i instruccions necessàries per a garantir l'acompliment dels requisits establerts per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"?		

R1/PS/CSV-08









## PROCEDIMENT: Control de la documentació

Codi: PS/CSV-12

Document controlat: Núm. 1

Versió: 0

### MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió alliberada per a la seua aprovació

Realitzat per: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIÓ**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

#### 5.1.- Sistema Documental

5.2.- Elaboració, aprovació, distribució i arxivament de la documentació del sistema de gestió de qualitat.

##### 5.2.1.- Estructura dels procediments

5.3.- Modificacions i anulació dels Documents del Sistema Documental.

5.4.- Arxivament de la Documentació

### **6.- REGISTRES**

- R1/PS/CSV-12. Control de la documentació Interna del sistema de gestió de la qualitat
- R2/PS/CSV-12. Control de la Documentació Externa del Sistema de Gestió de la Qualitat

## 1.- OBJECTE

L'article 4.2.3 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

### **4.2.3 Control dels Documents**

*Els documents requerits pel sistema de gestió de la qualitat s'han de controlar. Els registres són un tipus especial de document i s'han de controlar d'acord amb els requeriments citats a l'apartat 4.2.4.*

*S'ha d'establir un procediment documentat que definisca els controls necessaris per a:*

- a) Aprovar els documents en quant a la seua adequació abans de la seua emissió,*
- b) revisar i actualitzar els documents quan siga necessari aprovar-los novament, y*
- c) assegurar-se de que s'identifiquen els canvis i l'estat de la versió vigent dels documents,*
- d) assegurar-se de que les versions pertinents dels documents aplicables es troben disponibles als punts d'ús,*
- e) assegurar-se de que els documents romanen llegibles i fàcilment identificables,*
- f) assegurar-se de que els documents d'origen extern, que l'organització determina que són necessaris per a la planificació i l'operació del sistema de gestió de la qualitat, s'identifiquen i que es controla la seua distribució, i*
- g) prevenir l'ús no intencionat de documents obsolets, i aplicar-los una identificació adequada en el cas de que es mantinguen per qualsevol raó.*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica emprada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per al control de la documentació utilitzada en la gestió del Sistema de Qualitat. El control que la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" realitza sobre els documents del Sistema de Qualitat comprèn: la sol·licitud, l'elaboració, l'aprovació, la identificació, la distribució la introducció de modificacions, l'arxivament, la conservació i la destrucció d'aquests.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment són tots els documents que formen part del Sistema de Gestió de la Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" (veure 5.1).

### **3.- DEFINICIONS**

La Norma ISO 9000:2005 “Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari”, defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l’organització “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” es descriuen també tots aquests termes.

### **4.- REFERÈNCIES**

En la realització d’aquest procediment, s’han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008
- Norma UNE EN ISO 9000:2005
- Manual de Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”
- PS/CSV-13. Gestió dels Registres de Qualitat

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

#### **5.1.- Sistema Documental.**

Per a facilitar el control i la coherència lògica del sistema documental per al seu control, s’adopta una estructura piramidal de nivells:

- Nivell 1. Política de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”
- Nivell 2. Manual de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”
- Nivell 3. Manual de Funcions de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”
- Nivell 4. Procediments del Sistema de Gestió de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”
  - Procediments vinculats als processos estratègics de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”.
  - Procediments vinculats als processos clau de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”.
  - Procediments vinculats als processos de suport de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”.
- Nivell 5. Instruccions operatives. Inclou la documentació externa que serveix per al desenvolupament dels procediments de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”
- Nivell 6. Registres de Qualitat.

La codificació dels documents és la següent:

- Nivell 1. Política de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. No duu codificació.
- Nivell 2. Manual de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. MQ/edició.
- Nivell 3. Manual de Funcions de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. MF/edició.
- Nivell 4. Procediments del Sistema de Gestió de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”.
  - o Procediments vinculats als processos estratègics de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”: PE/CSV-XX (sent “XX” un codi numèric).
  - o Procediments vinculats als processos clau de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”: PC/CSV-XX (sent “XX” un codi numèric).
  - o Procediments vinculats als processos de suport de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”: PS/WR-XX (sent “XX” un codi numèric).
- Nivell 5. Instruccions operatives. IO/CSV-XX (sent “XX” un codi numèric).
- Nivell 6. Registres de Qualitat. RQ/Codi del procediment al que pertany.

5.2.- Elaboració, aprovació, distribució i arxiu de Documents del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat estan elaborats i revisats pel Director de Qualitat i Medi Ambient de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”.

L’aprovació d’aquests documents es realitzarà segons:

- Nivell 1. Política de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. Gerència
- Nivell 2. Manual de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. Gerència
- Nivell 3. Manual de Funcions de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. Gerència
- Nivell 4. Procediments del Sistema de Gestió de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”. Gerència
- Nivell 5. Instruccions operatives. Direcció del departament afectat.

La distribució dels documents es realitzarà per part del Director de Qualitat. Cadascun d’aquests documents es pot trobar a una d’aquestes dues (2) situacions:

- Còpia controlada. Es tracta d’un document que està controlat pel Director de Qualitat i està sempre actualitzat.
- Còpia no controlada. Es tracta d’un document que no està controlat pel Director de Qualitat i que pot no estar actualitzat.

Tots els documents originals del Sistema de Qualitat vigents i no vigents seran arxivats pel Director de Qualitat i Medi Ambient a l'arxiu de "SISTEMA DE QUALITAT COOPERATIVA SANT VICENT FERRER" de forma indefinida els primers (mentre s'hi troben sota la condició de vigents), i durant almenys 3 anys els segons. Es conservaran en forma de paper i/o format informàtic.

Existeix un registre de qualitat (R1/PS/CSV-12) on queda recollida la gestió de la documentació interna, indicant la seua versió i si es tracta d'una còpia controlada.

La documentació externa relativa a normes, legislació, manuals d'ús, etc. estarà arxivada durant la seua vigència pel Director de Qualitat. Una volta es retire degut a la "no validesa", aquesta documentació serà conservada durant almenys 3 anys. Existeix un registre de qualitat (R2/PS/CSV-12) on es recull la gestió de la documentació externa.

#### 5.2.1.- Estructura dels procediments.

Tots els procediments del Sistema de Gestió de la Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" estan estructurats en sis (6) capítols, que són:

- 1) OBJECTE: defineix l'objectiu del procediment i la seua relació amb la norma ISO-9001.
- 2) ABAST: defineix l'àmbit d'actuació del procediment.
- 3) DEFINICIONS: defineix els principals conceptes emprats al procediment.
- 4) REFERÈNCIES: defineix les principals referències internes i externes utilitzades per a la definició i implantació del procediment.
- 5) DESENVOLUPAMENT: defineix la seqüència d'actuacions a realitzar. S'utilitzen indistintament diagrames de flux i descripcions en mode de text.
- 6) REGISTRES: defineix els registres de qualitat que es generen en la implantació del procés.

#### 5.3.- Modificacions i anulació dels Documents del Sistema Documental de la Qualitat.

Els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat es podran modificar com a conseqüència de:

- La revisió anual del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Les "no conformitats" identificades durant el desenvolupament de l'activitat pròpia de la "COOPERATIVA SANT VICENT FERRER"
- La realització d'auditories internes i d'auditories de certificació.

- Els canvis i modificacions seran realitzats pel Director de Qualitat de la “COOPERATIVA SANT VICENT FERRER”, amb la col·laboració dels departaments afectats.

Cada modificació durà l'aprovació d'una nova versió del document. Totes les modificacions realitzades s'hauran de registrar al propi document.

Si un document es anul·lat, el Director de Qualitat assegurarà la destrucció i identificació (mitjançant una barra creuada identificativa) de la documentació obsoleta controlada, quedant aquesta arxivada de forma informàtica.

#### 5.4.- Arxivament dels Documents del Sistema Documental de la Qualitat.

L'arxivament de tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” és responsabilitat del “Director de Qualitat”.

Existirà una còpia actualitzada de tota la documentació al Dropbox de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer”, i a aquesta carpeta, tindrà accés de lectura tot el personal de l'empresa, de forma que només el Director de Qualitat pugui tindre accés per a realitzar modificacions.

De forma mensual, el Director de Qualitat realitzarà una còpia de seguretat de tota la informació que es troba al Dropbox i l'emmagatzemarà a les seues instal·lacions.

## 6.- REGISTRES

R1/PS/CSV-12. Control de la documentació interna del Sistema de Gestió de la Qualitat.

R2/PS/CSV-12. Control de la documentació externa del Sistema de Gestió de la Qualitat.











## **PROCEDIMENT: Gestió de la formació interna**

**Codi: PS/CSV-09**

**Document controlat: Núm.1**

**Versió: 0**

### **MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR**

Versió alliberada per a la seua aprovació

Realitzat per: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

5.1.- Definició de competències

5.2.- Identificació de necessitats de formació

5.3.- Planificació de la formació

5.4.- Desenvolupament de la formació

5.5.- Avaluació de la formació

### **6.- REGISTRES**

- R1/PS/CSV-09. Identificació de necessitats de formació
- R2/PS/CSV-09. Pla de formació

## 1.- OBJECTE

L'article 6.2 de la Norma ISO 2001:2008, indica:

### 6.2.1 Generalitats

*El personal que realitze treballs que afecten a la conformitat amb els requeriments del producte, ha de ser competent amb base en l'educació, la formació, les habilitats i l'experiència apropiades.*

### 6.2.2 Competència, formació i presa de consciència

*L'organització ha de:*

- a) determinar la competència necessària per al personal que realitza els treballs que afecten a la conformitat amb els requeriments del producte,*
- b) quan siga aplicable, proporcionar formació o prendre altres accions per aconseguir la competència necessària,*
- c) avaluar l'eficàcia de les accions preses,*
- d) assegurar-se de que el seu personal és conscient de la pertinença i importància de les seues activitats i de com contribueixen a aconseguir els objectius de la qualitat, i*
- e) mantindre els registres apropiats de l'educació, formació, habilitats i experiència.*

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica emprada per la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" per a definir les competències necessàries per a cada lloc de treball, identificar les necessitats de formació del personal de l'empresa i planificar les actuacions formatives i d'adquisició de competències.

## 2.- ABAST

L'abast d'aquest procediment és tot el personal de l'empresa.

## 3.- DEFINICIONS

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes.

#### **4.- REFERÈNCIES**

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit els criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat
- Manual de Funcions
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ
- PS/CSV-13. GESTIÓ DELS REGISTRES DE QUALITAT
- PE/CSV-01. REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- PE/CSV-02. CONTROL DE NO CONFORMITATS

#### **5.- DESENVOLUPAMENT.**

##### 5.1. Definició de competències.

La Direcció de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" ha definit el Manual de Funcions. Aquest document és la base per a la gestió de la formació del personal de l'empresa. El Manual de Funcions de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" defineix l'organigrama de l'empresa i és una descripció de tots els llocs de treball. En aquesta descripció, s'inclou:

- Les funcions del lloc de treball:
  - Presidència
  - Consell Rector
  - Director de producció
  - Assemblea General
  - Responsable d'administració
  - Director comercial
  - Responsable de Qualitat i Medi Ambient
  - Operaris
- Les competències necessàries
- La formació
- L'experiència
- Els recursos necessaris

## 5.2. Identificació de necessitats de formació

Anualment, i de forma prèvia a la realització de la revisió del sistema (PE/CSV-01), el Director de Qualitat i Medi Ambient, reuneix als responsables de cadascun dels departament per a identificar les necessitats de formació de cada departament i de cada persona en particular. El resultat d'aquesta investigació es registra a "R1/PS/CSV-09: Identificació de necessitats de formació".

## 5.3 Planificació de la formació

Una volta identificades les diferents necessitats formatives, el Director de Qualitat i Medi Ambient, defineix un pla de formació (R2/PS/CSV-09) que presenta a la Direcció de l'empresa per a la seua aprovació durant la revisió del sistema per part de la direcció. El pla de formació inclou una fitxa per cada acció formativa. Això inclou:

- Títol de l'acció formativa
- Alumnes que assisteixen a l'acció formativa
- Objectius de l'acció formativa (mesurat com a competències)
- Contingut de l'acció formativa
- Lloc d'impartició i responsable (extern/intern)
- Valoració de l'acció formativa

## 5.4. Desenvolupament de la formació

El Director de Qualitat i Medi Ambient gestionarà la impartició de cadascuna de les accions formatives que s'han planificat, prenent les accions necessàries per a esmenar qualsevol desviació sobre allò que s'ha planificat. Qualsevol no conformitat generada durant el desenvolupament de l'acció formativa que influeix sobre la consecució dels objectius planificats es gestionarà segons el procediment PE/CSV-02.


## 5.5. Avaluació de la formació

Una volta finalitzada l'acció formativa, el Director de Qualitat i Medi Ambient sol·licitarà al responsable de la impartició d'aquesta, una valoració individualitzada de cada alumne sobre l'adquisició de les competències definides per a l'acció formativa. Aquesta valoració es registrarà a R2/PS/CSV-09. Qualsevol no conformitat generada durant la valoració de l'acció formativa que incloga sobre la consecució dels objectius planificats i sobre l'adquisició de competències, es gestionarà segons el procediment PE/CSV-02.

## **6. REGISTRES**

- R1/PS/ CSV-09. Identificació de les necessitats de formació
- R2/PS/CSV-09. Pla de formació



<b>IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS DE FORMACIÓ</b>	
Aprovat per: .....	Any: ..... Data: .....

**Necessitats de formació vinculades a processos clau:**

Procés de gestió comercial	
Procés de gestió de producció	
Gestió del producte final	


**Necessitats de formació vinculades als processos de suport:**

Procés de gestió de compres	
Procés de gestió de Recursos Humans	
Gestió d'infraestructures i recursos	
Gestió de la documentació	

**Necessitats de formació vinculades als processos estratègics**

Planificació estratègica	
Gestió de la millora	
Mesura i anàlisi	

R1/PS/CSV-09

<b>PLA DE FORMACIÓ</b>		
Aprovat per:.....		Any: ..... Data: .....

FITXA NÚM. 1	
Títols de l'acció formativa	
Alumnes que assisteixen a l'acció formativa	
objectius de l'acció formativa (mesurats com a competències)	
Contingut de l'acció formativa	
Lloc d' impartició i responsable (extern/intern)	
Valoració de l'acció formativa	

R2/PS/CSV-09





# PROCEDIMENT: Gestió dels Registres de Qualitat

Codi: PS/CSV-13

Document controlat: Núm. 1

Versió: 0

## MODIFICACIONS A LA REVISIÓ ANTERIOR

Versió per a la seua aprovació

Elaborat pel: Departament de Qualitat i Medi  
Ambient

Data: 01/11/2015

Aprovat per: Gerència

Data: 01/11/2015

## **ÍNDEX**

### **1.- OBJECTE**

### **2.- ABAST**

### **3.- DEFINICIONS**

### **4.- REFERÈNCIES**

### **5.- DESENVOLUPAMENT**

#### 5.1.- Introducció

#### 5.2.- Definició de Registres de Qualitat

#### 5.3.- Distribució, compliment i arxivament de Registres de Qualitat

### **6.- REGISTRES**

- R1/PS/CSV-13. Control dels Registres de Qualitat

## **1.- OBJECTE**

L'article 4.23 i el 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2008, indiquen:

### **4.2.3 Control dels documents**

Els documents requerits pel sistema de gestió de la qualitat s'han de controlar. Els registres són un tipus especial de document i han de controlar-se d'acord amb els requeriments citats a l'apartat 4.2.4.

### **4.2.4.- Control dels registres**

Els registres establerts per a proporcionar evidència de la conformitat amb els requeriments així com de l'operació eficaç del sistema de gestió de la qualitat s'han de controlar.

L'organització ha d'establir un procediment documentat per a definir els controls necessaris per a la identificació, l'emmagatzematge, la protecció, la recuperació, la retenció i la disposició dels registres.

Els registres han de romandre llegibles, fàcilment identificables i recuperables.

Atenent al punt 4.2.4 de la norma, aquest procediment té per objecte establir els Registres de la Qualitat i els criteris per al seu control, i així pugen permetre demostrar la conformitat amb els requeriments especificats, així com el funcionament eficaç del Sistema de la Qualitat.

## **2.- ABAST**

L'abast d'aquest procediment són tots els registres de qualitat generats pel desenvolupament dels procediments del Sistema de Gestió de la Qualitat.

## **3.- DEFINICIONS**

La Norma ISO 9000:2005 "Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari", defineix la majoria dels termes que van a emprar-se a tots els documents del Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", inclòs el present procediment. Tanmateix, al Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" es descriuen també tots aquests termes.

#### 4.- REFERÈNCIES

En la realització d'aquest procediment, s'han seguit criteris de la següent normativa:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE EN ISO 9000:2005.
- Manual de Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer"
- PS/CSV-12. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ

#### 5.- DESENVOLUPAMENT

##### 5.1.- Introducció

L'apartat 3.7.6 de la Norma ISO 9000:2005, defineix "Registre" com al document que presenta resultats obtinguts i proporciona evidència de l'activitat duta a terme.

Els Registres de la Qualitat seran els suficients per a demostrar que s'aconsegueix la qualitat requerida i per a comprovar el funcionament eficaç del Sistema de Gestió de la Qualitat.

El sistema d'actuació definit pel Sistema de Gestió de la Qualitat de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer" contempla essencialment:

- La definició de tots els Registres de Qualitat, indicant per a cadascun d'ells les persones o ens responsables del seu emplenament i arxivament.
- La forma d'arxivament d'aquests Registres de la Qualitat, així com el temps mínim de conservació d'aquests.
- La posta a disposició del client o el seu representat, en cas que estiga establert contractualment, per a dur a terme una avaluació d'aquests Registres de Qualitat durant un període de temps convingut.

##### 5.2. Definició de Registres de Qualitat

El Director de Qualitat i Medi Ambient de la "Cooperativa Sant Vicent Ferrer", en col·laboració amb cadascun dels departaments responsables d'un procediment, identifiquen i elaboren els registres de qualitat de cada procediment, (inclosos els registres que es generen al manual de qualitat), necessaris per al desenvolupament eficaç i eficient d'aquest procediment i per al registre de l'evidència dels resultats obtinguts. L'aprovació del registre va associada a l'aprovació del procediment

Al registre de qualitat R1/PS/CSV-13 es detallen tots els registres que formen part del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Qualsevol departament de la “Cooperativa Sant Vicent Ferrer” podrà sol·licitar al Director de Qualitat i Medi Ambient, la creació d’un nou registre de qualitat.

### 5.3. Distribució, emplenament i arxivament dels Registres de Qualitat

El Director de Qualitat i Medi Ambient és l’encarregat de garantir que a tots els llocs de treball puguin trobar-se els documents per a generar els registres de qualitat. El format d’aquests documents pot ser tant digital com de format paper.

Al procediment al que pertanya el registre de qualitat, es detallarà la metodologia per a l’emplenament del registre de qualitat, així com qui és el Director d’aquesta elaboració.

El sistema d’arxivament de tots els registres ha d’assegurar una consulta fàcil de tot la informació. D’aquesta forma, ha de proporcionar la identificació i estat dels productes i serveis oferts.

Durant la permanència a l’arxiu dels Registres de Qualitat, aquests estaran protegits de qualsevol dany, pèrdua o deteriorament, i només podran consultar-se per part del personal prèviament autoritzat pel Responsable de Qualitat.

Al registre de “Control dels registres de qualitat” (R1/PS/CSV-13) es detalla la forma d’arxivament i el temps que durarà aquest, i per norma general, el temps de conservació, a excepció d’altres indicacions, serà de tres (3) anys.

## 6.- REGISTRES

- R1/PS/CSV-13. Control dels Registres de Qualitat



