



**Entendiendo la organización y su contexto**

FODA			
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXPERIENCIA	INERCIA	SUPERACIÓN CRISIS	DEPENDENCIA
RENOVACIÓN	LÍMITES	NUEVOS PROYECTOS	COMPETENCIA BAJO COSTE
ADAPTACIÓN	MIEDO AL CAMBIO	NUEVOS CLIENTES	INMOVILISMO
I+D+I	INVERSIÓN	REDUCCIÓN COSTES	OBSOLESCENCIA

**Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Partes interesadas	Requisitos	
<b>Cientes</b>	Calidad	La calidad de nuestros productos es nuestra máxima prioridad.
	Fidelización	Mantenemos un contacto personal con los clientes para adaptarnos a sus necesidades en la medida de lo posible y solucionar rápidamente los problemas.
	Satisfacción	La encuesta anual y la comunicación continuada con nuestros clientes presenta un alto grado de satisfacción.
<b>Accionistas</b>	Socio único-Gerente	Al ser una misma persona gerente y única propietaria sus expectativas son las de dirección.

<b>Proveedores</b>	Alianzas Estratégicas	Dadas las dimensiones de la empresa no se dan circunstancias para establecer conciertos y alianzas con proveedores.
	Calidad Concertada	
<b>Personal</b>	Seguridad Laboral	Obviamente se adoptan todas las medidas de seguridad laboral necesarias.
	Desarrollo Personal y Profesional	Dentro de las dimensiones de la empresa se buscan cauces de realización profesional y personal.
	Satisfacción	Para la dirección, la satisfacción del personal es de suma importancia.
<b>Competidores</b>	Investigación, Competencia, evitar ser desbancados	Existe un conocimiento del sector dentro del ámbito territorial, pero más allá de eso, queda fuera de nuestro alcance.
	Innovación y Desarrollo	La empresa no tiene departamento de I+D, si bien colabora con los clientes en los proyectos de éstos, siendo esta disponibilidad una de nuestras "bazas" en el sector.
	Imagen de Marca y Posicionamiento	Plásticos Ascaso apenas tiene producción propia y, en ningún caso va dirigida al consumidor final. Se han dado pasos para mejorar la imagen corporativa y el posicionamiento en el sector dirigido a nuestros clientes actuales y también potenciales.
<b>Sociedad</b>	Respeto al Medio Ambiente	Plásticos Ascaso procura mantener una política respetuosa con el Medio Ambiente.
	Impacto Social	Dadas las dimensiones de la empresa no se puede hablar de "impacto social" relevante, salvo la contratación de trabajos externos con una fundación de discapacitados, favoreciendo, indirectamente, la integración laboral de dicho colectivo.

## Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Los departamentos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de Plásticos Ascaso son los siguientes:

- 1 DIRECCIÓN
- 2 APROVISIONAMIENTO
- 3 VENTAS
- 4 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- 5 LOGÍSTICA
- 6 PRODUCCIÓN
- 7 MANTENIMIENTO
- 8 CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

En cuanto a las herramientas y procedimientos para la gestión de calidad los aspectos a valorar son:

<b>Control de procesos</b>	Se lleva a cabo la identificación de los aspectos a controlar, tanto en el proceso de producción como de la gestión de la empresa, estableciendo la metodología para llevarlo a cabo.
<b>Satisfacción de clientes</b>	Independientemente de las encuestas anuales realizadas, se mantiene con los clientes una comunicación continuada que permite conocer su grado de satisfacción y aspectos susceptibles de mejora.
<b>Objetivos</b>	Se ha puesto en marcha un plan para establecer y realizar un seguimiento de los objetivos.
<b>Incidencias</b>	Se ha creado un registro de incidencias a fin de detectar y corregir cualquier anomalía.

<b>Registros</b>	Se realizan los registros de calidad correspondientes, incorporando los cambios que surgen de su evaluación.
<b>Mantenimiento</b>	Se realizan las tareas de mantenimiento correspondientes de acuerdo con el calendario establecido.
<b>Normativas</b>	Se tiene conocimiento de las normativas vigentes y se realiza la evaluación su cumplimiento.
<b>Formación</b>	Se establece un calendario de formación del personal encaminado a mejorar el cumplimiento de las tareas específicas de los trabajadores, favorecer su desarrollo profesional y optimizar la gestión de la empresa.
<b>Tareas</b>	Se determinan las tareas específicas para cada uno de los puestos de trabajo.
<b>Riesgos</b>	Gestión de los riesgos: identificación, análisis, evaluación, clasificación según resultados, tratamiento, reevaluación y seguimiento.
<b>Indicadores</b>	Se han establecido indicadores, metodología de evaluación y seguimiento de los mismos.
<b>Auditorías internas</b>	Se realiza la planificación y ejecución de las auditorías internas, así como el seguimiento de las acciones que se deriven de las mismas.
<b>Acciones de mejora</b>	Se establecen las acciones de mejora, para evitar que cada anomalía vuelva a producirse o prevenir que suceda en el futuro.
<b>Evaluación de proveedores</b>	Se lleva a cabo una evaluación continua de la calidad de los proveedores.
<b>Calibración de equipos</b>	Se controlan los equipos que se utilizan para medir requisitos del producto.
<b>Control de documentación</b>	Se controla y distribuye la documentación interna y externa de la Organización.
<b>Revisión por la dirección</b>	Se realizan revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión.

## Liderazgo y compromiso

Por parte de la dirección existe un compromiso con la gestión de calidad que se refleja en todos los aspectos contemplados en la norma, es decir:

Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Enfoque al cliente.

## Generalidades

En la medida de lo posible, se llevan a cabo, o se está avanzando en ello, los aspectos que establece la norma en materia de liderazgo, por parte de la dirección, a saber:

Tomar la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Asegurarse de que los objetivos y política de calidad se establecen para el sistema de gestión de la calidad y son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.

Garantizar que la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización.

Garantizar la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización.

Promover la toma de conciencia del enfoque basado en procesos.

Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

Comunicar la importancia de la eficacia en la gestión de la calidad y de la conformidad de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Garantizar que el sistema de gestión de calidad logra sus resultados previstos.

Participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Promover la mejora continua.

Apoyar a otros roles de gestión relevantes para demostrar su liderazgo.

## **Enfoque al cliente**

Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## **Política**

### **Desarrollo de la política de la calidad**

Por parte de la dirección de Plásticos Ascaso, se ha establecido una política de la calidad que:

Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica.

Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.

Contiene el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dicha política dispone de instrumentos para su mantenimiento e implementación.

### **Comunicación de la política de la calidad**

La política de la calidad de Plásticos Ascaso cumple con los siguientes aspectos:

Está disponible y se mantiene como información documentada.

Se comunica, se entiende y se aplica dentro de la organización.

Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según proceda.

### **Roles, responsabilidad y autoridad**

Por parte de la dirección de Plásticos Ascaso se han tomado las medidas oportunas para que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes hayan quedado asignadas, comunicadas y entendidas en toda la organización.

En ese sentido, se han asignado las responsabilidades y autoridades en materia de calidad para:

a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.

b) Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.

c) Informar, en particular a la alta dirección, sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora.

d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.

e) Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

## **Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades**

Por parte de la dirección se pretenden consolidar las medidas de control instauradas antes de abordar nuevos retos. Queda pendiente para un futuro próximo un análisis de la empresa más encaminado a la valoración de nuevas oportunidades y los riesgos correspondientes. No obstante, se ha tomado nota de la metodología recomendada en la norma para cuando sea necesario.

## **Objetivos de calidad y planificación**

Los objetivos de calidad de Plásticos Ascaso de acuerdo con lo establecido en la norma son:

a) Afines con la política de la calidad.

b) Medibles.

c) Establecidos teniendo en cuenta los requisitos aplicables.

d) Acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.

e) Objeto de seguimiento.

f) Comunicados.

g) Actualizados según se considera conveniente.

Plásticos Ascaso conserva la información documentada sobre los objetivos de la calidad.

### **Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad la organización debe establecer:**

Plásticos Ascaso en la planificación de los objetivos de calidad y el modo de alcanzarlos ha establecido:

- a) Que se van a intensificar los procedimientos de control.
- b) Que se van a asignar tareas específicas con una mayor dedicación de personal al control de la calidad.
- c) La persona sobre la que recaerá la responsabilidad del departamento de calidad.
- d) Que se llevará a cabo una evaluación continua, reflejándose en las actas de las reuniones trimestrales.

### **Planificación y control de cambios**

Plásticos Ascaso está en un proceso de consolidación de los controles de calidad que requiere una continua evaluación, mejora y adaptación, con los cambios necesarios para ello. En cualquier caso, siempre se tiene en cuenta:

- a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

### **Recursos**

Plásticos Ascaso destina, dentro de sus limitaciones, los recursos necesarios para el control de calidad.

Dadas las características de la empresa, si bien se lleva a cabo una evaluación de los proveedores, la implicación de éstos en los procesos de calidad sólo tiene carácter puntual.

### **Competencia**

El personal encargado de llevar a cabo los controles de calidad tiene la preparación y competencia para llevarla a cabo, dicha preparación se mejora con un plan de formación pertinente.

### **Toma de conciencia**

Por parte de la dirección de Plásticos Ascaso se han tomado medidas para la completa implicación del personal en los procesos de calidad, existiendo el escollo de la "inercia" apuntada como una de las debilidades de la empresa, no obstante, la dirección es consciente de ello y se trabaja en mejorar este aspecto.

### **Comunicación**

Por parte de Plásticos Ascaso se han establecido vías de comunicación interna para transmitir los objetivos de calidad. A pesar de ello, es un punto a mejorar.

### **Información documentada**

Plásticos Ascaso mantiene la información documentada de los procesos de Calidad. Dicha documentación es generada y actualizada según los requisitos de la norma y las necesidades de la empresa. Además los responsables de calidad mantienen un control sobre la documentación garantizando su accesibilidad y protección.

### **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Plásticos Ascaso ha establecido las necesidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procedimientos de calidad conforme a los requisitos establecidos en la norma.

### **Satisfacción del cliente**

Se mantiene con los clientes una comunicación personal continuada a fin de conocer el grado de satisfacción de los mismos.

## **Análisis y evaluación**

Por parte de Plásticos Ascaso, se lleva a cabo el análisis de los datos e información obtenidos de los procesos de calidad en los términos establecidos por la norma.

## **Auditoría interna**

Plásticos Ascaso realiza auditorías internas con carácter mensual (salvo los meses de agosto y diciembre) a fin de obtener información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y asegurarse de que éste es conforme tanto con los requisitos previstos por la empresa como con los establecidos con la Norma ISO 9001:2015, así como de que el sistema se implanta y se mantiene de forma eficaz.

## **Revisión por la dirección**

Por parte de la dirección de Plásticos Ascaso se realiza una supervisión con carácter mensual, en los términos estipulados por la norma, a fin de conocer el desarrollo de los programas y de valorar la idoneidad de los mismos conforme a la estrategia de la empresa, aportando medidas correctoras si fuese necesario.

## **Mejora**

Plásticos Ascaso pone su máximo empeño en la mejora de todos los aspectos susceptibles de ello. Los procesos de calidad establecen el marco para determinar las vías de mejora.

## **No conformidad y acción correctiva**

Cuando se produce un caso de no-conformidad, bien por reclamación del cliente, bien detectado por los propios controles, se analizan las causas, se adoptan las medidas correctoras y se establecen medidas preventivas para evitar que se repita el problema, todo ello a la mayor brevedad posible.

## **Mejora continua**

Plásticos Ascaso tiene asumida la necesidad de mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.

Para ello, además de los procedimientos de control y la evaluación periódica por parte de la responsable de calidad y por la dirección, se procura consultar a todas las partes afectadas, incorporando sugerencias o procurando que comprendan y se impliquen en los cambios adoptados.

Los procedimientos, sin dejar de tener en cuenta los objetivos de calidad y lo establecido por la norma, pretenden ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a las situaciones y conseguir, mediante la retroalimentación, las mejoras pretendidas de forma continuada.