

ESTRATEGIA DE CALIDAD DE LA D.E. QUÍMICA DE REPSOL

Los Principios de la Calidad de la D.E. Química se asientan en las siguientes bases:

▪ LA DIRECCIÓN COMO RESPONSABLE DEL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL

La Dirección de la D.E. Química desarrolla e implanta los Principios de la Calidad, que debe ser consecuente con la 'Política de Salud, seguridad y medio ambiente Repsol'. Asimismo adopta las medidas necesarias para asegurar que sus Principios de Calidad sean entendidos, implantados y puestos al día.

En cada uno de sus ámbitos de actuación, las correspondientes direcciones de la D.E. Química se hacen responsables de:

- Establecer, y revisar periódicamente, objetivos de calidad de los productos y servicios a los clientes externos e internos que garanticen el cumplimiento de los Principios.
- Realizar programas de información y formación permanentes, para involucrar a todo el personal en la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y gestión.
- Poner especial énfasis en la necesidad de prevención de los problemas.
- Fomentar sus estilos de trabajo y mando, que favorezcan la participación y el trabajo en equipo dentro de los departamentos y entre ellos.
- Estimular relaciones de colaboración con nuestros proveedores y clientes para conseguir que los Sistemas de Calidad sean coherentes y provechosos para todos.
- Mejorar en la satisfacción, tanto de los requisitos de los clientes, como de los legales y reglamentarios.
- Establecer y facilitar los recursos necesarios para todo lo anterior.

▪ EL ELEMENTO HUMANO, FACTOR FUNDAMENTAL EN LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL

La vía para la consecución de los objetivos del Sistema de Calidad Total es la participación de todas y cada una de las personas que integran la D.E. Química, mediante la aportación de su creatividad, experiencia, afán de progreso y colaboración, para asegurar la satisfacción de los clientes internos y externos.

La Dirección de la D.E. Química potencia el desarrollo de sistemas de participación, que aseguren que todas las personas conocedoras e implicadas en cada problema o situación concreta opinen y tengan la información adecuada para favorecer la elaboración de conclusiones enriquecidas y asumidas por todos, como consecuencia de dicha participación.

▪ LAS NORMAS DE CALIDAD COMO MARCO DE REFERENCIA

Dentro de la estrategia de Mejora Continua de la Calidad, como un proceso amplio y abierto, las Normas de Calidad existentes marcan los mínimos exigibles para que un producto, proceso u organización sean homologables respecto a un Sistema de Calidad.

La Norma UNE-EN-ISO 9001 'Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos' es la que ha elegido la D.E. Química como referencia para su Sistema de Calidad.

En coherencia con este planteamiento se establece, como parte de la estrategia de Calidad, la consecución y mantenimiento de las certificaciones (registros de empresa) con respecto a la Norma, que cubran todas las áreas de actividad de la D.E. Química.

▪ **TÉCNICAS Y MÉTODOS EN UN SISTEMA DE CALIDAD TOTAL**

Los criterios de prevención y Mejora Continua de la Calidad en todas las actividades que se realizan en el D.E. Química, han de apoyarse en algunas de las siguientes técnicas y métodos:

- La definición anual de objetivos específicos de mejora de la calidad y de su gestión y aseguramiento.
- La preparación y ejecución de planes concretos para la consecución de los objetivos definidos.
- El contacto continuo con nuestros clientes para conocer sus necesidades y así poder satisfacerlas.
- El establecimiento del Manual de Calidad, que unifica, actualiza y divulga de forma ordenada las Normas y Procedimientos para la realización de las diferentes actividades de la D.E. Química.
- El contraste periódico del Sistema de Calidad mediante la realización de auditorías, con el fin de detectar posibles causas de fallo y aspectos de mejora para tomar las acciones correctoras oportunas.
- La evaluación de los costes de 'no-calidad', que permita establecer las prioridades y justificar las acciones de mejora necesarias.
- El establecimiento y seguimiento de indicadores de calidad, para evaluar de modo continuo el nivel de calidad de los productos y servicios que prestan a sus clientes, externos e internos, los distintos órganos de la compañía.
- La investigación de las causas de las 'no-conformidades' de los productos y servicios con los requisitos comprometidos, para tomar las medidas que eviten su repetición.
- La evaluación y seguimiento sistemático, por medio de auditorías u otros métodos de evaluación, del cumplimiento de los requisitos de calidad por parte de los suministradores de productos y servicios. Nuestros proveedores forman parte de nuestro Sistema de Calidad y por ello han de ajustarse necesariamente a los principios y requerimientos establecidos en el mismo.

- El contraste y calibración de los equipos de medida y análisis de los parámetros relacionados con la calidad de los productos y procesos, mediante planes periódicos debidamente normalizados, documentados y registrados.
- La aplicación de técnicas estadísticas para el tratamiento de los datos que se generan en los procesos (datos de operación, analíticos, contables, etc.).
- El enfoque de la gestión basada en los procesos.
- La determinación de los requisitos de los clientes, así como de los normativos y reglamentarios.
- La revisión periódica del Sistema de Calidad.