

ANEXO II.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BÁSICAS

En este Anexo se describen los perfiles profesionales y funciones básicas que se asignan a los diferentes encargados de realizar actividades en Valoriza Facilities que inciden de alguna forma en la Calidad de los servicios. Del mismo modo, se detallan las cualificaciones mínimas exigidas a las personas que realizan funciones de verificación.

Por otro lado, también se incluyen los requisitos básicos del personal para la realización de las inspecciones recogidas en los Procedimientos del Sistema de Calidad.

Las responsabilidades de cada puesto están identificadas en el Manual de Gestión de la Calidad y en los diferentes Procedimientos, tanto Generales como Específicos.

II.1 Estructura organizativa general

A continuación se desarrollan los perfiles profesionales y funciones del personal de gestión y ejecución.

II.1.1 Consejero Delegado de Valoriza Facilities

Formación:

- Técnico Universitario de grado Superior o Medio.
- Experiencia profesional mínima de 10 años.
- Experiencia en gestión y dirección de Recursos Humanos.
- Experiencia en gestión técnico-económica.

Funciones generales:

- Coordinar, dirigir y representar a la empresa en su máximo nivel.
- Vigilar que se cumplan los objetivos marcados.
- Crear las directrices de actuación para alcanzar dichos objetivos.
- Supervisar el funcionamiento de los servicios de mantenimiento de inmuebles.
- Velar por que se mantengan los procesos afectados por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurarse de que en todos los niveles de la organización se fomenta la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Asumir la responsabilidad última de la implantación, constitución, mantenimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

II.1.2 Dirección Comercial

Dependencia:

Del Consejero Delegado de Valoriza Facilities.

Formación:

- Técnico Universitario de grado Superior o Medio.
- Experiencia en mantenimiento de edificios e instalaciones mínima de 5 años.
- Experiencia en gestión y dirección de Recursos Humanos.
- Experiencia en gestión técnico-económica.
- Informática de gestión a nivel usuario.
- Experiencia en gestión comercial.

Funciones generales:

- Coordinar y dirigir las actividades de carácter comercial de la compañía.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Cumplir con las obligaciones establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad para su área.

II.1.3 Dirección Técnica

Dependencia:

Del Consejero Delegado de Valoriza Facilities.

Formación:

- Técnico Universitario de grado Superior o Medio.
- Experiencia en mantenimiento de edificios e instalaciones mínima de 5 años.
- Experiencia en gestión y dirección de Recursos Humanos.
- Experiencia en gestión técnico-económica.
- Informática de gestión a nivel usuario.

Funciones generales:

- Coordinar y dirigir la actividad productiva.
- Coordinar y dirigir los Equipos de Gestión.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Cumplir con las obligaciones establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad para su área.

II.1.4 Dirección de Relaciones con Clientes y Proveedores

Dependencia:

Del Consejero Delegado de Valoriza Facilities.

Formación:

- Licenciado en Derecho o Titulado Superior o Medio con estudios de postgrado en las áreas de Personal y/o Jurídica.

Funciones generales:

- Coordinar y dirigir las actividades propias del departamento, administrar la contratación con clientes y proveedores y asumir el resto de tareas de tipo jurídico o de personal.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Cumplir con las obligaciones establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad para su área.

II.1.5 Dirección de Administración

Dependencia:

Del Consejero Delegado de Valoriza Facilities.

Formación:

- Titulado Superior o Medio en el área económica o similar.
- Experiencia mínima de tres años en el área de gestión financiero-administrativa en empresas de servicios.

Funciones generales:

- Coordinar y dirigir las actividades propias del Departamento de Administración.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Cumplir con las obligaciones establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad para su área.

II.1.6 Dirección del Desarrollo del Servicio

Dependencia:

Del Consejero Delegado de Valoriza Facilities.

Formación:

- Titulado Técnico Superior, Medio o asimilable.
- Experiencia en gestión técnico-económica de servicios.

Funciones generales:

- Coordinar la inspección y Control de Calidad.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Diseñar el Sistema de Calidad y verificar su implantación y cumplimiento por delegación de la Dirección de Valoriza Facilities.
- Gestionar las acciones relacionadas con la Calidad, en coordinación con los Directores Funcionales y Regionales.
- Cumplir con las obligaciones establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad para su área.

II.1.7 Direcciones Regionales

Dependencia:

Del Consejero Delegado de Valoriza Facilities.

Formación:

- Técnico Universitario de grado Superior, Medio o asimilable.
- Experiencia en mantenimiento de edificios e instalaciones, mínima de 5 años.
- Experiencia en gestión y dirección de Recursos Humanos.
- Experiencia en gestión técnico-económica.
- Informática de gestión a nivel usuario.

Funciones generales:

- Representar a Valoriza Facilities en la zona geográfica de su Dirección.
- Coordinar y dirigir el desarrollo de los contratos, así como apoyar a los Delegados y Jefes de Centro.
- Desarrollar actividades de carácter comercial en la Dirección Regional.
- Asistir en la implantación de acciones preventivas y correctivas en su zona geográfica.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Asistir al Consejero Delegado en la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.

En caso de no existir Director Regional, el Consejero Delegado asumirá sus funciones.

II.1.8 Delegado

Dependencia:

Del Director Regional, o del Consejero Delegado en su defecto.

Formación:

- Técnico Universitario de grado Superior, Medio o asimilable.
- Experiencia en mantenimiento de edificios e instalaciones, mínima de 5 años.
- Experiencia en gestión y dirección de Recursos Humanos.
- Experiencia en gestión técnico-económica.
- Informática de gestión a nivel usuario.

Funciones generales:

- Representar a Valoriza Facilities en la zona geográfica de su Dirección.
- Asumir la máxima responsabilidad de la ejecución de las obras y servicios de su Delegación.
- Coordinar y dirigir el desarrollo de los contratos, apoyando a los Jefes de Centro y Gerentes de Servicios.
- Desarrollar actividades de carácter comercial en la Delegación.
- Coordinar y dirigir los recursos materiales y humanos necesarios para alcanzar los objetivos marcados.
- Detectar necesidades de formación dentro de su área de actuación, proponiendo mejoras y haciendo sugerencias para las acciones formativas realizadas.
- Coordinar las actuaciones iniciales para el comienzo de la actividad.
- Supervisar el desarrollo de la actividad en todos sus aspectos.
- Coordinar, dirigir e impulsar la gestión y revisión efectuada por el Jefe de Centro o Gerente de Servicios.
- Designar responsables de la gestión y decisión de compra en el caso de que existan suministros de compra no centralizada.
- Aprobar y actualizar la relación de compras.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Asistir al Director Regional en la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.
- Recibir las reclamaciones que se produzcan y redirigirlas a la persona responsable de resolverlas.
- Actualizar la relación de reclamaciones recibidas cada vez que termine una actividad.
- Colaborar con los auditores en la realización de las auditorías.
- Advertir las no conformidades que tengan lugar en las obras y servicios de su Delegación.
- Diseñar y aprobar acciones correctivas y preventivas en el ámbito de su Delegación.

En caso de no existir Delegado, el Director Regional asumirá sus funciones.

II.1.9 Jefe de Estudios

Dependencia:

Del Director Regional, o del Director Comercial en su defecto.

Formación:

- Titulado Técnico Superior, Medio o asimilable.
- Experiencia en instalaciones y/u obra civil.

- Experiencia en elaboración de ofertas y presupuestos.

Funciones generales:

- Preparar las ofertas.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.

II.1.10 Gerente de Servicios

Dependencia:

Del Delegado, o del Director Regional en su defecto.

Formación:

- Titulado Técnico Superior, Medio o asimilable.
- Experiencia en mantenimiento de edificios e instalaciones.
- Experiencia en gestión de Recursos Humanos.
- Informática de gestión a nivel de usuario.
- Técnicas básicas de Control de Calidad.

Funciones generales:

- Dirigir la actividad como responsable de Valoriza Facilities en todos sus aspectos.
- Dirigir y coordinar al personal de mantenimiento técnico y de los servicios subcontratados.
- Supervisar la ejecución de trabajos de mantenimiento técnico y servicios auxiliares.
- Realizar las inspecciones de los servicios bajo su responsabilidad.
- Emitir el informe del servicio.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para la actividad.
- Asistir en la mejora continua de la Calidad en la actividad.
- Comprobar la normativa y evaluar requisitos específicos del servicio.
- Proponer y promulgar acciones correctivas y preventivas.
- Supervisar los registros generados en el servicio.

II.1.11 Jefe de Obra

Dependencia:

Del Delegado.

Formación:

- Técnico Universitario de grado Superior, Medio o asimilado.
- Experiencia en obras de reforma y rehabilitación.
- Experiencia en gestión de Recursos Humanos.
- Informática de Gestión a nivel de usuario.

Funciones generales:

- Organizar y controlar las obras.
- Dirigir y coordinar al personal de las subcontratas.
- Supervisar la ejecución de los trabajos.
- Realizar las inspecciones de obra.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para las obras.

II.1.12 Operador informático

Dependencia:

Del Delegado.

Formación:

- Formación Profesional de Grado Superior, Medio o asimilado.

Funciones generales:

- Realizar las labores administrativas y de operación del sistema informático de gestión y control técnico-administrativo.
- Mecanizar las intervenciones (Órdenes de Trabajo).
- Coordinar la gestión administrativa de almacenes.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.

II.1.13 Encargado (Jefe de Equipo)

Dependencia:

Del Gerente de Servicios.

Formación:

- Oficiales de 1ª en distintas especialidades: Climatizador, Mecánico, Eléctrico, Fontanero.
- Experiencia en mantenimiento de instalaciones.
- Profesionales lo más polivalentes posible, con objeto de resolver la mayoría de las incidencias que se produzcan.
- Disponer de dos años mínimo de experiencia en la empresa.
- Técnicas básicas de Control de Calidad, cuando se requiera.

Funciones generales:

- Coordinar el trabajo de los Oficiales que de él dependan.
- Realizar las labores de conducción, lectura, control y corrección de las variables de funcionamiento y operación de los equipos.
- Ejecutar el Mantenimiento Preventivo de los equipos.
- Resolver las incidencias que se produzcan dentro del Mantenimiento Correctivo.
- Colaborar con el Gerente de Servicios (apoyando a las tareas de inspección cuando se solicite).

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.
- Asistir en la mejora continua de la Calidad del Centro.
- Proponer y promulgar acciones correctivas y preventivas.
- Supervisar los registros generados en la actividad.

II.1.14 Operario (Oficial de mantenimiento)

Dependencia:

Del Jefe de Equipo, o del Gerente de Servicios en su defecto.

Formación:

- Oficiales en distintas especialidades: Climatizador, Mecánico, Eléctrico, Fontanero.
- Experiencia en mantenimiento de instalaciones.
- Profesionales lo más polivalentes posible, con objeto de resolver la mayoría de las incidencias que se produzcan.

- Técnicas básicas de Control de Calidad, cuando se requiera.

Funciones generales:

- Realizar las labores de conducción, lectura, control y corrección de las variables de funcionamiento y operación de los equipos.
- Ejecutar el Mantenimiento Preventivo de los equipos.
- Resolver las incidencias que se produzcan dentro del Mantenimiento Correctivo.
- Apoyar a las tareas de inspección cuando se solicite.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.

II.1.15 Ayudante de mantenimiento

Dependencia:

Del Jefe de Equipo, o del Gerente de Servicios en su defecto.

Formación:

- Graduado Escolar.

Funciones generales:

- Apoyar a los distintos oficiales en sus instalaciones.
- Llevar a cabo acciones complementarias que no requieran una especialidad determinada.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.

II.1.16 Conserje

Dependencia:

Del Jefe de Equipo, o del Gerente de Servicios en su defecto.

Formación:

- Graduado Escolar.

Funciones generales:

- Vigilar y asumir la responsabilidad de los servicios subalternos, ordenanzas, limpieza, etc.
- Controlar y vigilar las puertas y accesos a los locales del edificio.
- Prestar atención a los propietarios, inquilinos o usuarios del edificio.
- Apoyar a las tareas de inspección cuando se solicite.

Funciones relacionadas con la Calidad:

- Satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para su puesto.

Las funciones de todos estos puestos identificados serán desempeñadas por su superior inmediato cuando dichos puestos no estén cubiertos.

II.2 Cualificación mínima del personal que realiza funciones de Control de Calidad

II.2.1 Auditores Internos de Calidad (Dirección de Desarrollo del Servicio)

Formación:

- Titulado Universitario Superior, Medio o asimilable.

- Experiencia y/o conocimientos en tareas de Control de Calidad.

II.2.2 Inspector de servicios

II.2.2.1 Dirección de Desarrollo del Servicio/Dirección Regional/Delegado/Gerente de Servicios

- Titulado Universitario Superior, Medio o asimilable.
- Experiencia en gestión y ejecución de servicios.
- Experiencia y/o conocimientos en inspección de servicios.

II.2.2.2 Jefe de Equipo y Oficiales

- Formación Profesional en especialidades técnicas, o asimilable.
- Experiencia en la ejecución de servicios.