

Proyecto Fin de Carrera

Ingeniería Industrial

Aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 para empresas de servicios y diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una empresa de Facility Management

Autor: Antonio Moreno Megías

Tutor: Miguel Gutiérrez Moya

Dep. Organización Industrial y Gestión de Empresas II
Escuela Técnica Superior de Ingeniería
Universidad de Sevilla

Sevilla, 2016



Proyecto Fin de Carrera
Ingeniería Industrial

Aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 para empresas de servicios y diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una empresa de Facility Management

Autor:

Antonio Moreno Megías

Tutor:

Miguel Gutiérrez Moya

Profesor colaborador

Dep. Organización Industrial y Gestión de Empresas II

Escuela Técnica Superior de Ingeniería

Universidad de Sevilla

Sevilla, 2016

Proyecto Fin de Carrera: Aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 para empresas de servicios y diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una empresa de Facility Management

Autor: Antonio Moreno Megías

Tutor: Miguel Gutiérrez Moya

El tribunal nombrado para juzgar el Proyecto arriba indicado, compuesto por los siguientes miembros:

Presidente:

Vocales:

Secretario:

Acuerdan otorgarle la calificación de:

Sevilla, 2016

El Secretario del Tribunal

A mi familia

A mis maestros

Agradecimientos

La realización de todo este Proyecto de Fin de Carrera me habría sido absolutamente imposible sin la inestimable ayuda de mis compañeros de Valoriza Facilities, notablemente D. Juan Carlos Trápaga y D. Francisco Javier Sánchez Núñez, que junto a mi responsable D. Fernando Redondo Rodríguez me han guiado de forma voluntaria a lo largo de mi estancia en la empresa y se han ofrecido de forma altruista a resolver todas las dudas que se me fueron planteando durante el desarrollo del presente Proyecto.

Debo hacer hincapié en agradecer también a mi tutor, Miguel Gutiérrez Moya, por interesarse por mi caso como lo hizo y por prestar una atención especializada a las circunstancias extraordinarias de mi situación académica y profesional, permitiéndome libertad en la realización del Proyecto y al mismo tiempo prestando el suficiente seguimiento, afrontando incluso contratiempos personales adicionales.

Por último, mi más profundo agradecimiento a Laura y a mi hermana Violeta por su apoyo constante y, en especial, a mis padres, por su infinita paciencia.

Antonio Moreno Megías

Sevilla, 2016

Resumen

Actualmente, las empresas del sector de servicios que persiguen una prestación adecuada y eficiente se basan en tres grandes pilares: prevención de riesgos laborales, eliminación de riesgos de funcionamiento y gestión de la Calidad de la prestación del servicio. En este Proyecto se abordará esta última, gobernada por la norma UNE-EN ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos”.

Recientemente, el Comité Europeo de Normalización (CEN) ha publicado la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que sustituye a la última versión de 2008. Esta actualización se ha realizado por varios motivos: principalmente para poder ser adaptada y/o alineada con otras normas de Sistemas de Gestión distintos, y por otro lado para reconocer la existencia de servicios como objeto del Sistema de Gestión de Calidad, en contraposición al producto como concepto básico en anteriores versiones de la norma.

El presente Proyecto Final de Carrera aborda en primer lugar la prestación de servicios integrados para inmuebles e instalaciones, un sector de importancia y actualidad. A continuación se describe la parte más importante del Proyecto: un Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado para Valoriza Facilities, empresa de Facility Management, siguiendo la normativa mencionada. Este Sistema estará compuesto por una Política de Calidad de la empresa, un Manual de Gestión de Calidad y un Manual de Organización que comprende los Procedimientos con los que especificará la metodología de todas las actividades desarrolladas por la empresa.

Índice

Agradecimientos	ix
Resumen	xi
Índice	xiii
Índice de Figuras	xvi
1 Facility Management: introducción	1
1.1 Valoriza Facilities	2
2 La norma UNE-EN ISO 9001:2015	5
2.1 UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 9001:2015	5
3 Manual de Gestión de la Calidad	7
3.1 Introducción	7
3.1.1 Objeto del Manual de Gestión de la Calidad	7
3.1.2 Campo de aplicación	7
3.1.3 Gestión del Manual	8
3.2 Normativa de referencia	8
3.3 Definiciones y terminología	8
3.4 Sistema de Gestión de la Calidad	11
3.4.1 Requisitos generales	11
3.4.2 Requisitos legales	11
3.4.3 Requisitos de la documentación	11
3.5 Responsabilidad de la Dirección	13
3.5.1 Compromiso de la Dirección	13
3.5.2 Enfoque al cliente	13
3.5.3 Política de Calidad	13
3.5.4 Planificación	14
3.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	15
3.5.6 Revisión por la Dirección	15
3.6 Gestión de los recursos	16
3.6.1 Provisión de recursos	16
3.6.2 Recursos Humanos	16
3.6.3 Infraestructuras	17
3.6.4 Ambiente de trabajo	17
3.7 Prestación del servicio	17
3.7.1 Planificación	17
3.7.2 Procesos relacionados con los clientes	17
3.7.3 Compras	17
3.7.4 Prestación del servicio	18
3.7.5 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	19
3.8 Medición, análisis y mejora	19

3.8.1	Generalidades	19
3.8.2	Seguimiento y medición	19
3.8.3	Control de las No Conformidades	20
3.8.4	Análisis de los datos	20
3.8.5	Mejora continua	20
3.9	<i>Manual de Organización</i>	21
4	Conclusiones	23
	Referencias	24
	Glosario	26

Índice de Figuras

Figura 1 – 1 Triángulo de orientación del Sistema de Gestión de la Calidad	2
Figura 2 – 1 Diagrama de fases del desarrollo de la revisión de la norma ISO 9001:2008	6

1 FACILITY MANAGEMENT: INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha experimentado un auge importante en las empresas del sector de servicios, en un ámbito tanto nacional como internacional. En un entorno económico cambiante y con inestabilidad para sectores tradicionalmente inamovibles, especialmente en la construcción, destacan las empresas de servicios, cuya actividad es independiente de la actividad inmobiliaria, ya que siempre habrá inmuebles e instalaciones que requieran ser mantenidos.

Es en estas circunstancias y debido a lo anteriormente mencionado por lo que proliferan los servicios de gestión integrada de servicios en inmuebles e instalaciones, también conocidos como “Facility Management”. Estas empresas concentran su actividad en la realización de trabajos de gestión, operación y mantenimiento de inmuebles, comúnmente adjudicados vía contratos de duración limitada, desde algunos meses de duración hasta 3 ó 4 años. A menudo estos contratos van adheridos a la apertura o incluso construcción del inmueble, agilizando de esta forma la contratación y evitando la realización de inversiones importantes.

Este tipo de empresas parten de una idea de proyecto especializado, con una vocación clara y definida de prestar un servicio orientado a dar satisfacción a las necesidades de sus clientes, ayudándoles a optimizar el funcionamiento y la vida útil de sus activos inmobiliarios. Dichos activos pueden ser:

- Edificios corporativos.
- Oficinas o edificios de uso industrial.
- Centros comerciales y de ocio.
- Instalaciones de uso sanitario.
- Centros deportivos.
- Estaciones, aeropuertos, etc.
- Urbanizaciones o centros residenciales.

El concepto de Facility Management (FM) como tal se refiere a la gestión técnica integrada de inmuebles o instalaciones, una actividad que engloba la gestión global del edificio junto a todos los servicios que los clientes requieran. Este modelo de gestión permite a los clientes concentrarse en su actividad principal, desentendiéndose de aquellas que no pertenezcan a su “core business”. Además, al agrupar todos los servicios en un solo contrato (una única responsabilidad y medio de comunicación), se pueden aprovechar las numerosas sinergias entre diferentes servicios y garantizar una respuesta única y coordinada ante cualquier emergencia o incidencia. El modelo de FM es particularmente eficiente por, entre otras razones:

- La alineación total de objetivos con el cliente.
- La definición clara y precisa de los ámbitos de responsabilidad que recaen sobre cada agente.
- El continuo redimensionamiento y adaptación de los servicios a los nuevos escenarios u objetivos, de forma coordinada y realimentada para todos los servicios.

Sin embargo, es posible e incluso frecuente que los clientes contraten dichos servicios por separado a diferentes empresas, quedando la gestión y operación a cargo del propio cliente. En el resto de este documento se hablará indistintamente de FM para este tipo de contratos o para cualquier servicio prestado.

Las empresas de este tipo deben asumir el compromiso de calidad con el objetivo de, por un lado, satisfacer a sus clientes y, por otro, compatibilizar su crecimiento con la protección del medio ambiente, involucrándose de

esa forma en el desarrollo sostenible de forma activa y, al mismo tiempo, respondiendo a las crecientes demandas sociales que existen hoy en día.

La orientación del Sistema de Gestión de la Calidad que se debe aplicar a este tipo de empresas tendrá que orientarse hacia el cumplimiento de todos los requisitos de los clientes, pero también es esencial demostrar una mejora continua del servicio. Esta mejora continua no solo se espera y exige, sino que en estos entornos de alta competencia es en este sector donde se crea una verdadera diferencia.

Para esto será fundamental mantener metodologías de trabajo claras y eficaces, que puedan ser fácilmente combinadas con la organización y personal de los clientes, así como la voluntad y capacitación del personal para realizar un buen servicio. No solo será importante conseguir una motivación en el personal propio sino también en las empresas colaboradoras, con las cuales se cuenta frecuentemente en los contratos de Facility Management.

En general, el Sistema de Gestión de la Calidad para este tipo de empresas formalizará y pondrá en práctica los elementos citados siguiendo el siguiente triángulo conceptual:

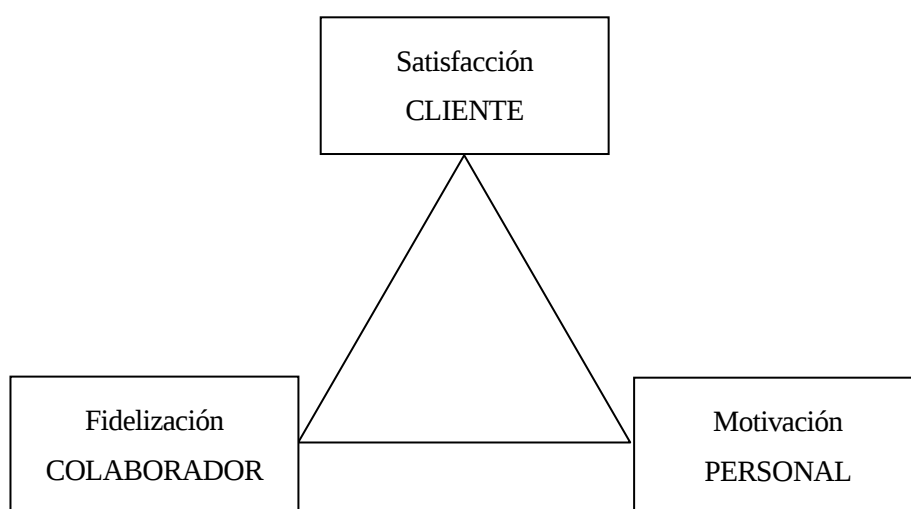


Figura 1 – 1 Triángulo de orientación del Sistema de Gestión de la Calidad

1.1 Valoriza Facilities

En concreto, Valoriza Facilities es una empresa Facility Management situada en Madrid y con actividad en todo el territorio español, en la que el presente redactor se encuentra realizando prácticas de empresa.

Las actividades que realiza Valoriza Facilities son las siguientes:

- Gestión técnica integrada de inmuebles (*facility management*).
- Operación y mantenimiento de instalaciones de cualquier tipo (climatización, electricidad, saneamiento, aparatos elevadores, comunicaciones, seguridad, protección contra incendios, etc.).
- Prestación de servicios auxiliares (limpieza, vigilancia, jardinería, conserjería, recepción, etc.).
- Ejecución de obras y reformas parciales o globales de edificios e instalaciones.

El volumen de contratación de servicios de mantenimiento y limpieza de instalaciones es notablemente mayor que del resto. Por lo tanto, el Proyecto se centrará en dichos servicios, aunque mencionando siempre el alcance completo de la empresa.

Mantenimiento de instalaciones: Las instalaciones objeto de este servicio pueden ser de cualquier complejidad técnica y localización. En términos de Calidad, primarán en este caso la eficiencia de los medios

humanos y técnicos dedicados al servicio, en aras de disminuir los costes de funcionamiento; así como la utilización de herramientas informáticas de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO). Dentro de esta categoría se distinguen mantenimiento preventivo, correctivo, conductivo y técnico-legal.

Limpieza: Hoy en día, los clientes que contratan servicios de limpieza esperan una sensación duradera de seguridad, comodidad y ambiente agradable, para el bienestar de empleados y/o usuarios. Del mismo modo, prima la preocupación por el medio ambiente, especialmente por los productos usados. Las soluciones de Calidad deberán asegurar la adaptación a las necesidades del activo del cliente a atender, ya sean edificios de oficinas, comerciales, culturales, educativos, deportivos, sanitarios, industriales, etc.

Valoriza Facilities cuenta con una sede central en Madrid, pero posee también oficinas en otras ciudades, incluyendo La Coruña, Bilbao, Barcelona, Valencia y Sevilla. Es importante tener en cuenta la organización de la empresa a la hora de describir un Sistema de Gestión de la Calidad en base a este. En el Anexo I se adjunta el organigrama de Valoriza Facilities, en el que se indican claramente los diferentes niveles de organización.

2 LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2015

La norma UNE-EN ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos” describe los requisitos que deben conocer las empresas sobre la Gestión de la Calidad, la búsqueda de la mejora continua y el aseguramiento de la competitividad de la empresa. En la actualidad, es una herramienta importante para la satisfacción del cliente y la mejora continua de las organizaciones de todos los tamaños y sectores, y por lo tanto para promover la confianza y el desarrollo de empresas a escala nacional e internacional.

Recientemente, en la segunda mitad de 2015, se procedió a la revisión y actualización de la norma, de 2008, a su versión UNE-EN ISO 9001:2015. Se procederá a continuación a analizar dicha revisión.

2.1 UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 9001:2015

Las normas ISO son revisadas de forma sistemática como mínimo cada 5 años, y pueden ser confirmadas, modificadas, revisadas o desechadas. En otras palabras, la evolución de las normas ISO es un proceso natural, pues, en general, las normas cambian con el paso de los años, y no se debe entender que la versión anterior quedara obsoleta o ninguna otra connotación negativa. La propia ISO 9001 ha sufrido cambios en varias ocasiones:

- En 1987, la norma se basó en la norma británica BS 5750, dividiéndose en tres grupos de Gestión de Calidad: Diseño, Producción e Inspección Final.
- En 1994, la norma pasó a usar el término “aseguramiento de la calidad” y comienza a ser considerada como estándar único.
- En 2000, la norma se editó con el objeto de centrarse en los procesos de gestión, para facilitar la interpretación y aplicación para empresas y darle en general un carácter más dinámico.
- En 2008, se hicieron algunos cambios menores para mayor claridad.

Con más de un millón de organizaciones certificadas en todo el mundo, la ISO 9001 es la más utilizada por los Sistemas de gestión de Calidad. En 2012, tras el proceso de revisión periódica de las normas ISO, se propuso que la ISO 9001 necesitaba una revisión. Merece la pena mencionar que la norma no había cambiado desde su última revisión en 2000. En junio de 2012 comenzó la fase preparatoria, y no se aprobó hasta julio de 2015, siendo su fecha de publicación en septiembre de 2015. El proceso de desarrollo de la revisión fue como sigue:



Figura 2 – 1 Diagrama de fases del desarrollo de la revisión de la norma ISO 9001:2008

El objetivo de la nueva norma ISO 9001:2015 era, por tanto, reflejar los cambios en el entorno de trabajo, asegurándose de que sigue siendo apropiada para su propósito. La revisión buscaba ofrecer Sistemas de Gestión de la Calidad más complejos, objetivos y centrados y una respuesta por parte de las empresas más productiva, sostenible y rentable.

Las medidas para abordar los riesgos y oportunidades han sido un cambio importante en la revisión del año 2015 de la norma ISO 9001, así como el establecimiento de un enfoque sistemático de riesgos, en lugar de tratarlos como un único componente de un Sistema de Gestión de Calidad.

En ediciones anteriores de la norma ISO 9001, la acción preventiva se trataba en una cláusula separada; por lo tanto, la gestión de la prevención de riesgos se consideraba explícitamente en la norma. Ahora, sin embargo, el riesgo se considera desde el principio y a lo largo de la norma. La ISO 9001:2015 pretende que la organización en cuestión adquiera una actitud proactiva, en lugar de meramente reactiva, gracias al enfoque basado en riesgos. Esto debería prevenir o reducir los efectos no deseados y promover la mejora continua. El uso de medidas preventivas es automático cuando un Sistema de Gestión se basa en la gestión de riesgos.

3 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este apartado se incluye el grueso del Proyecto, que consiste en la descripción de un Sistema de Gestión de la Calidad para Valoriza Facilities. Este consistirá en la redacción de un Manual de Gestión de la Calidad, una Política de Calidad de la empresa, un Manual de Organización que comprende los Procedimientos que rigen la metodología de las diferentes actuaciones y algunos documentos complementarios. El Manual de Gestión de la Calidad cumplirá con los requisitos indicados en la norma ISO 9001:2015.

3.1 Introducción

3.1.1 Objeto del Manual de Gestión de la Calidad

El objeto de este Manual de Gestión de la Calidad es facilitar una adecuada descripción del Sistema de Gestión de la Calidad a través de:

- Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities.
- Expresar la Política de Calidad decidida por la Dirección, dentro de la política general de Valoriza Facilities, creando directrices y objetivos generales para la Calidad.
- Definir los elementos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Relacionar los procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad de forma eficaz con la satisfacción del cliente como objetivo, incluyendo procesos para la mejora continua del sistema y garantías de la conformidad de los requisitos del cliente y requerimientos legales aplicables.

3.1.2 Campo de aplicación

Este Manual de Gestión de Calidad, junto con todos los procedimientos integrados y específicos de gestión de la Calidad será de aplicación obligatoria en Valoriza Facilities a la hora de realizar las siguientes actividades:

- La gestión técnica integrada de inmuebles (*facility management*).
- La operación, mantenimiento y conservación de edificios, alumbrado exterior e instalaciones, como climatización, electricidad, saneamiento, ascensores, comunicaciones, seguridad, protección contra incendios, etc.
- La ejecución de obras y reformas parciales o globales en edificios, alumbrado exterior e instalaciones.
- La limpieza de inmuebles e instalaciones.
- La prestación de servicios auxiliares de conserjería, recepción, información, etc.
- La prestación de servicios de conservación de viales y jardines en inmuebles e instalaciones.
- La prestación de servicios de atención de central telefónica.
- La prestación de servicios de transporte interno-externo.

- La gestión auxiliar y gestión de personal administrativo en inmuebles e instalaciones.
- La gestión de servicios de seguridad, restauración, recogida de residuos urbanos y sanitarios, lavandería, esterilización, desinsectación y desratización en centros de salud y centros hospitalarios.

Su aplicación asegurará que los servicios a prestar cumplirán con los requisitos del cliente y requerimientos legales y reglamentarios que sean de aplicación. La aplicación será de ámbito nacional o internacional.

3.1.3 Gestión del Manual

3.1.3.1 Elaboración, revisión y aprobación

El Manual de Gestión de la Calidad es elaborado por la Dirección de Desarrollo del Servicio de Valoriza Facilities y se somete a revisión para que se remita al Consejero Delegado para su aprobación. Las revisiones quedarán registradas en la portada del Manual.

Se realizará una revisión anual del Manual de Gestión de Calidad por parte de la Dirección de Desarrollo del Servicio para garantizar que se sigue manteniendo su eficacia y adecuación.

Si en alguno de los aspectos desarrollados en este Manual se producen cambios significativos (especialmente cambios en la organización, cambios en la normativa, aplicación de nuevas normas y/o cambios en los procesos) o cuando la Dirección de Desarrollo del Servicio lo considere necesario, se realizarán las modificaciones correspondientes por parte de la Dirección de Desarrollo del Servicio. Se conferirá un nuevo número de edición al manual resultante y se referenciarán los cambios realizados. Cada nueva edición del Manual deberá ser aprobada por el Consejero Delegado.

Cualquier consulta o sugerencia sobre el contenido o uso de este Manual debe dirigirse a la Dirección de Desarrollo del Servicio.

3.1.3.2 Distribución y control del Manual

La distribución y control del Manual son responsabilidad de las Direcciones Generales, quien dispondrá de un control en el que figura la fecha de emisión de las distintas ediciones y una lista de distribución de la documentación en la que incluye los destinatarios de las copias controladas del Manual, según el Procedimiento General PG.01.03 “Control de la documentación”.

En la primera página de cada Manual figura un cuadro donde se especifica el número de edición con su fecha y los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del Manual.

Las copias no controladas no son actualizadas. El original del documento anulado se conservará en la correspondiente Dirección, y en él se estampará un sello de anulado como se indica en el Procedimiento General PG.01.03 “Control de la documentación”.

La Dirección de Desarrollo del Servicio podrá hacer entrega de copias no controladas del Manual de Gestión de la Calidad a clientes u organismos que lo soliciten. Estas copias no estarán sometidas al control de la distribución ante cambios o ediciones nuevas.

La Política de calidad, como parte integrante del Manual de Gestión de la Calidad, tiene el mismo control documental que el propio Manual. La Política podrá ser distribuida por separado; en ese caso el responsable de su distribución dispondrá de una lista de distribución en la que incluya los destinatarios de este documento.

3.2 Normativa de referencia

- ISO 9000:2005 – “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.
- ISO 9001:2015 – “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

3.3 Definiciones y terminología

Las definiciones y terminología contenidas en el presente Manual de Gestión de la Calidad se pueden

encontrar en la Norma ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.

Adicionalmente, se exponen a continuación algunos de los términos contemplados en el Sistema de Gestión establecido y documentado en este manual para su fácil comprensión.

AUDITORÍA DE CALIDAD: Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

- La Auditoría de la Calidad se aplica sobre todo a un Sistema de Gestión de la Calidad o a alguno de sus elementos, a los procesos o a los servicios. Tales auditorías se denominan habitualmente Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad, Auditoría de la Calidad del Proceso o Auditoría de la Calidad del Servicio respectivamente.
- Las Auditorías de la Calidad se llevarán a cabo por personas que no tengan una responsabilidad directa (entendiéndose como que no pueden auditar su propio trabajo) en los sectores que se desea auditar, trabajando preferentemente con la cooperación de empleados de esos sectores.
- Uno de los objetivos de una Auditoría de la Calidad es evaluar si es necesario introducir acciones de mejora o correctivas. No se debe confundir la auditoría con actividades de supervisión o de inspección. El objetivo de estas últimas es el control de un proceso o la aceptación de un servicio.
- Las Auditorías de la Calidad pueden realizarse por necesidades de orden interno o externo.

CALIDAD: Conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

- En un contexto contractual, las necesidades están especificadas, mientras que en otros contextos las necesidades implícitas deben identificarse y definirse.
- Las necesidades pueden variar con el tiempo, por lo que las especificaciones deben revisarse periódicamente.
- Las necesidades se traducen generalmente en propiedades y características con criterios especificados. Las necesidades pueden incluir aspectos referentes a la aptitud para el uso, la seguridad, la disponibilidad, la fiabilidad, la mantenibilidad, la economía y el medio ambiente.
- El término “calidad” no se emplea aquí para expresar un grado de excelencia en un sentido comparativo, ni tampoco en un sentido cuantitativo para las evaluaciones técnicas. Para estos usos debe utilizarse un adjetivo calificativo, como por ejemplo:
 - “Calidad relativa”, cuando los servicios se clasifican en función de su “grado de excelencia” o de una forma comparativa.
 - “Nivel de calidad” y “medida de calidad” cuando se realizan cuantitativamente evaluaciones técnicas.
- En la literatura sobre la Calidad, a veces se designa a ésta como “aptitud para el uso”, “aptitud para el empleo”, “satisfacción del cliente” o “conformidad con los requisitos”. Puesto que estas expresiones sólo representan algunas facetas de la calidad, se necesitan explicaciones complementarias para llegar al concepto definido anteriormente.

CAPACIDAD: Facultad de una organización, sistema o proceso para prestar un servicio que cumple los requisitos exigidos.

CONTROL DE LA CALIDAD: Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.

- Para evitar toda confusión se recomienda utilizar un modificador cuando este concepto se refiera a un campo más restringido, como por ejemplo control total de la calidad.
- El control de la calidad lleva implícito la aplicación de técnicas operativas y de actividades que tienen dos objetivos fundamentales: mantener bajo control un proceso y eliminar las causas de defecto en las diferentes fases del bucle de la calidad, con el fin de conseguir los mejores resultados económicos.

DEFECTO: Falta de cumplimiento de los requisitos de utilización previstos.

- Esta definición comprende las desviaciones o la ausencia de una o varias de las características de la calidad respecto a los requisitos de utilización previstos.
- Véase el concepto “no conformidad”.

EFICACIA: Medida del grado de realización de las actividades planificadas y de obtención de los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece los requisitos con los que un servicio debe estar conforme.

- La especificación debe hacer referencia o incluir los dibujos, modelos u otros documentos apropiados y debe indicar igualmente los medios y los criterios según los cuales puede comprobarse la conformidad.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

- La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, en tanto que la responsabilidad de la Gestión de la Calidad corresponde a la Dirección.
- La Gestión de la Calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como la planificación, las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad.

INSPECCIÓN: Acción de medir, examinar, ensayar o calibrar una o varias características de un servicio y de compararlas con los requisitos especificados para establecer su conformidad.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN: Recoge los Procedimientos Generales y los Procedimientos Específicos. Su gestión se recoge en el Procedimiento General PG.01.01 “Elaboración de Procedimientos”.

MEJORA CONTINUA: Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

- El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se localizan oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través de la utilización de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las revisiones por la Dirección u otros medios y, generalmente, conduce a acciones correctivas y preventivas.

NO CONFORMIDAD: Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.

- Esta definición comprende las desviaciones o la ausencia de una o varias de las características de calidad respecto a los requisitos especificados. Abarca también la desviación o la inexistencia de algún elemento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La diferencia esencial entre no conformidad y defecto consiste en que los requisitos especificados pueden ser distintos de los requisitos para la utilización prevista. Véase el concepto de “defecto”.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

OFERTA: Propuesta hecha por un suministrador en respuesta a una invitación hecha para participar en la licitación de un contrato de prestación de un servicio.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la Calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD: Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad y expresados formalmente por la Dirección.

- La Política de Calidad forma parte de la política general y se aprueba por la Dirección.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas.

- Las entradas de un proceso son generalmente salidas de otros procesos.
- Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, proporcionando valor añadido.

REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

RESPONSABILIDAD LEGAL (Derivada de un servicio): Término genérico que se utiliza para describir la obligación impuesta a un fabricante o a otras personas de reparar las pérdidas relativas a daños personales o materiales u otros perjuicios causados por un servicio.

- Los límites de la responsabilidad legal pueden variar de un país a otro según su propia legislación.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Evaluación formal, realizada por la Dirección General, del estado en que se encuentra el Sistema de Gestión de la Calidad y de su adecuación a lo que establece la política de calidad y a los nuevos objetivos que se deriven de la evolución de circunstancias cambiantes.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Conjunto de la estructura de organización, Política y objetivos de Calidad, de responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para reconstruir el historial, la utilización o la localización de un artículo de una actividad, o de artículos o actividades similares, mediante una identificación registrada. Los requisitos de trazabilidad deben especificarse para un cierto período o desde un cierto momento de partida.

3.4 Sistema de Gestión de la Calidad

3.4.1 Requisitos generales

Valoriza Facilities implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurar el cumplimiento de la Política de Calidad y la mejora continua de su eficacia, para lo cual:

- Determina los procesos necesarios y su aplicación.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos como se indica en los diagramas de procesos indicados en el Procedimiento General PG.01.02 “Seguimiento y medición de procesos”.
- Determina los criterios necesarios para asegurar que las operaciones y el control de estos procesos son eficaces.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para asistir a las operaciones y seguimiento de estos procesos.
- Rastrea, analiza y mide, cuando sea aplicable, sus procesos.
- Implementa las acciones requeridas para alcanzar los resultados buscados y la mejora continua de los procesos.
- Describe de forma documentada las funciones y responsabilidades respecto a la Gestión de la Calidad.

Por último, será compromiso de la Dirección de Valoriza Facilities el dotar de los recursos materiales y humanos necesarios para que se pueda poner en marcha el Sistema de Gestión de la Calidad y alcanzar de esta forma los objetivos establecidos.

3.4.2 Requisitos legales

Valoriza Facilities se comprometerá a cumplir estrictamente con las leyes y normas vigentes en su Política de Calidad, siendo este uno de sus requisitos principales.

Para garantizar que en todo momento se cumple este requisito, se recopilarán aquellas directrices o pautas de comportamiento a las que Valoriza Facilities esté sujeta en función de acuerdos, convenios, etc. con autoridades públicas, entidades regionales, entidades sectoriales, etc.

El objeto definitivo de la recopilación de requisitos es su análisis en detalle para determinar su aplicabilidad a las actividades y servicios de la empresa.

3.4.3 Requisitos de la documentación

El Sistema de Gestión de la Calidad es un sistema formal y documentado cuya estructura se describe a continuación.

El presente Sistema de Gestión de la Calidad está compuesto por los siguientes documentos:

1. Política de Calidad.
2. Manual de Gestión de la Calidad. Es el documento básico, que incluye:
 - a. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (campo de aplicación).
 - b. Referencias a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - c. La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - d. También incluye la Política de Calidad, las líneas directrices del Sistema de Gestión de la Calidad y los principios de organización y responsabilidades básicas respecto a la calidad asignadas a las funciones de Valoriza Facilities.
3. Procedimientos Generales. Documentos que especifican el modo de llevar a cabo actividades definidas en el Manual de Gestión de la Calidad o requisitos de la norma de aplicación.
4. Procedimientos Específicos. Documentos que regulan actividades de carácter intrínsecamente técnico, desarrolladas principalmente por el personal técnico.
5. Gamas y normas. Documentos que detallan cómo se desarrollan las actividades específicas relacionadas con la prestación de los servicios de mantenimiento de inmuebles.
6. Registros. Documentos que proporcionan evidencia de que una actividad se ha realizado, con la indicación de los resultados de la misma.

El Manual de Gestión de la Calidad y los Procedimientos cumplen con los requisitos indicados en la norma ISO 9001:2015.

3.4.3.1 Control de los documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con lo establecido en los Procedimientos Generales PG.01.01 “Elaboración de Procedimientos” y PG.01.03 “Control de la documentación”.

Dichos Procedimientos garantizan, respecto a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se controlan, que:

- Los documentos se aprueban en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Los documentos se revisan periódicamente y actualizan cuando sea necesario, aprobándose nuevamente.
- Los cambios y el estado de revisión actual se identifican.
- Los documentos se identifican y se controla su distribución.
- Las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Los documentos obsoletos se identifican adecuadamente en caso de ser conservados por algún motivo, para evitar el uso no intencionado.
- Los documentos están localizables.
- Los documentos deben estar disponibles en los idiomas que se hayan acordado.

Los documentos de origen externo aplicables son controlados según se describe en el Procedimiento General PG.01.03 “Control de la documentación”.

3.4.3.2 Control de los registros

El Sistema asegura la capacidad de demostrar a terceros la gestión de la calidad realizada. Los registros constituyen la base documental de dicha demostración.

Los registros relevantes para la Gestión de la Calidad pueden venir o no generados directamente por algún elemento del Sistema. Los generados por algún elemento del Sistema son objeto de formalismo en cuanto a codificación se refiere; sea como sea, todos ellos son sometidos a procesos controlados de identificación, archivo y eliminación.

Siguiendo el Procedimiento General PG.05.01 “Control de los Registros”, se controlan todos los registros requeridos por la normativa de referencia. Dicho procedimiento establece los controles para asegurar que los

registros se identifican, almacenan, protegen, recuperan, retienen y eliminan, y que se puede acceder a ellos.

3.5 Responsabilidad de la Dirección

3.5.1 Compromiso de la Dirección

El Consejero Delegado de Valoriza Facilities se comprometerá con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

Para ello, las distintas Direcciones de Valoriza Facilities se comprometerán a:

- Comunicar a la organización afectada por el Sistema de Gestión de la Calidad la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y requisitos legales.
- Implantar la Política de Calidad.
- Garantizar que se establecen los objetivos de Calidad.
- Llevar a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Comunicar la Política de Calidad a todas las personas que trabajan para Valoriza Facilities y/o en su nombre.
- Plantear la comunicación, sensibilización e información necesaria en materia de Calidad.
- Tomar las acciones necesarias en caso de detectarse algún potencial conflicto de interés para evitar su materialización.

3.5.2 Enfoque al cliente

El Consejero Delegado de Valoriza Facilities se comprometerá a garantizar que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen con el objetivo final de aumentar su satisfacción, y para ello perseguirá:

- Determinar los requisitos explícitos, determinados en la documentación contractual.
- Determinar los requisitos implícitos, no determinados en la documentación contractual, pero requeridos y necesarios para el desarrollo correcto de los trabajos y la consecución del objetivo planteado.
- Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio a suministrar, así como cualquier otro requisito adicional.
- Determinar los métodos para conseguir y utilizar la información relativa a la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de Valoriza Facilities.
- Realizar el seguimiento de dicha información.

3.5.3 Política de Calidad

La Política de Calidad de Valoriza Facilities es definida por el Consejero Delegado dentro de la política general de la empresa y expresada en el presente Manual de Gestión de la Calidad que establece formalmente las directrices y objetivos generales relativos a la Calidad.

Valoriza Facilities asume la alta calidad como factor fundamental en la realización de sus actividades con objeto de conseguir la satisfacción del cliente, cumpliendo sus requisitos y la satisfacción del usuario.

Es por esto que la Dirección proporciona todos los recursos humanos y materiales, ya que la conformidad de los servicios con los requisitos del cliente y el cumplimiento a la vez de todos aquellos requisitos suscritos por ley o por Valoriza Facilities, es su objetivo principal, además de la mejora continua del Sistema, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Los pilares de Valoriza Facilities son:

- Planificar y ejecutar las actividades de forma ordenada, racional y sin defectos, reduciendo el impacto sobre el entorno.
- Suministrar la información y recursos necesarios para establecer y revisar los objetivos y finalidades que asegure la gestión de la Calidad.

- Mantener con el cliente una comunicación fluida para atender sus necesidades, requisitos y expectativas de modo que se consiga maximizar su grado de satisfacción motive su fidelidad. Actuar siempre con transparencia y responsabilidad, asegurando la ecuanimidad, confidencialidad y compromiso de satisfacción con el cliente.
- Promover y mentalizar al personal para el seguimiento de los procedimientos de calidad, sin perjuicio para la creatividad ni para las innovaciones que surgirán dentro de un proceso de mejora continua del sistema.
- Asegurarse de que todo el personal conozca, entienda y aplique lógica y racionalmente las especificaciones, normas, métodos, procedimientos y política de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando un autocontrol de las actividades que minimice o haga innecesarias las acciones correctivas.

Como toda la actividad de servicios de Valoriza Facilities está fundamentada en la actuación de personas, la organización debe ser capaz de conseguir una motivación y fidelización del personal propio y las empresas colaboradoras.

El Sistema de Gestión de Calidad que pone en práctica Valoriza Facilities debe permitir a la empresa conseguir un mejor posicionamiento en el mercado y una mejora de sus resultados de negocio, como consecuencia del ahorro obtenido al evitar costes de no calidad no deseados.

La calidad no puede imponerse desde fuera, sino que debe nacer desde el interior del equipo humano que compone la empresa. Depende de todas las personas de la misma que se haga de la calidad y las buenas prácticas profesionales su forma de trabajo. La Dirección perseguirá igualmente mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de la Calidad en las revisiones anuales.

3.5.4 Planificación

3.5.4.1 Objetivos de Calidad

En las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, cuya estructura viene descrita en el Procedimiento General PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”, se fijarán los objetivos de Calidad como mínimo cada doce meses para el período siguiente, y se establecerán los mecanismos de control para su cumplimiento. Los objetivos que se fijen deberán ser coherentes con la Política de Calidad, teniendo en cuenta aquellos necesarios para cumplir los requisitos de los servicios, y, en cualquier caso, han de ser medibles y deben permitir la mejora continua. Para cada objetivo se realizará una planificación asignando metas, actuaciones, recursos, plazos, etc. para su consecución.

Los objetivos serán determinados para todos los niveles y funciones pertinentes de la organización. Además, se establecerán objetivos particulares y específicos a nivel de centro de trabajo para dar cumplimiento a los objetivos generales.

Toda la información correspondiente a la definición de objetivos de Calidad se incluirá en el Informe Anual de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad realizado y analizado por la Dirección de Desarrollo del Servicio en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. En el acta se dejará evidencia de la aprobación de dichos objetivos, según lo establecido en el Procedimiento General PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”.

Sobre la base del análisis efectuado se podrán tomar decisiones respecto a la modificación o anulación de los inicialmente definidos o fijar otros nuevos, siguiendo la misma metodología que la ya citada en cuanto a su establecimiento se refiere.

3.5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

A lo largo de este Manual de Gestión de la Calidad y de los Procedimientos documentados, se ha determinado la planificación de las actividades, concretamente las que se refieren a:

- Objetivos (ver apartado 3.5.4.1 “Objetivos de Calidad”).
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (ver apartado 3.5.6 “Revisión por la Dirección”).
- Prestación del Servicio (ver apartado 3.7.4 “Prestación del servicio”).

- Medición, análisis y mejora (ver apartados 3.8.2 “Seguimiento y medición de los procesos y servicios”, 3.8.4 “Análisis de datos” y 3.8.5 “Mejora continua”).

Si hiciera falta realizar algún cambio que afectara al Sistema de Gestión de la Calidad, los responsables de su implementación presentarán una planificación del mismo para su aprobación por la Dirección de Desarrollo del Servicio, siendo objetivo de dicha aprobación el asegurar que dicho cambio no afecte a la integridad del Sistema establecido.

3.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

3.5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las funciones y responsabilidades del personal implicado en el Sistema de Gestión de la Calidad están definidas en el Anexo II del presente Manual. El Organigrama se encuentra descrito en el Anexo I.

Aquellas funciones relacionadas con el Sistema que no estén descritas en estos apartados se encuentran definidas en los Procedimientos.

3.5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección de Valoriza Facilities delega en la Dirección de Desarrollo del Servicio la responsabilidad y autoridad necesarias (con independencia de otras responsabilidades) para:

- Garantizar que se establecen, implementan y mantienen los procesos afectados por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Garantizar el fomento de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3.5.5.3 Comunicación interna

La comunicación interna se asegura mediante:

- Reuniones de las diferentes Direcciones de Valoriza Facilities.
- Reuniones periódicas en las zonas.
- Reuniones periódicas con el personal de operaciones.
- Tablones de anuncios.
- Correo electrónico interno.
- Los procedimientos, instrucciones y diversos apartados del propio Manual de Gestión de Calidad (apartados 3.5.4 “Planificación”, 3.5.5.1 “Responsabilidad y autoridad”, 3.5.5.2 “Representante de la Dirección”, 3.5.6 “Revisión por la Dirección”, 3.6.2 “Recursos Humanos”, 3.7.2 “Procesos relacionados con los clientes”, etc.) de Valoriza Facilities que establecen en cada caso las vías para transmitir información internamente.

3.5.6 Revisión por la Dirección

La Dirección de Valoriza Facilities llevará periódicamente y con carácter anual (o antes si las circunstancias lo aconsejan) una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

La información de entrada para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad será, al menos, la siguiente:

- Resultados de las Auditorías.
- Seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- Información sobre la satisfacción de los clientes, quejas y retroalimentación con el cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad previas.
- Cambios que pudieran afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

- Sugerencias o recomendaciones de mejora realizadas por el personal.

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones de mejora para aumentar la eficacia del sistema de gestión y de los procesos, mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente y establecer las necesidades de recursos tanto para lograr la conformidad del servicio como para la mejora continua.

El orden de la Revisión del Sistema se detalla en el Procedimiento General PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”, estableciendo en dicho procedimiento las pautas a seguir para llevar a cabo dicha revisión.

3.6 Gestión de los recursos

3.6.1 Provisión de recursos

Una vez realizada la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección analizará si es necesario o no proporcionar recursos para mantener y mejorar la efectividad del Sistema e incrementar la satisfacción de los clientes, dejándose constancia en el acta de Revisión del Sistema. Cualquier necesidad detectada posteriormente tendrá que ser solicitada por los responsables superiores inmediatos.

3.6.2 Recursos Humanos

3.6.2.1 Generalidades

Todos los empleados que realicen trabajos que pudieran afectar a la Calidad de los servicios prestados por Valoriza Facilities deben ser competentes en lo que respecta a sus habilidades, aportando la necesaria experiencia y/o formación.

Del mismo modo se proporcionará a los empleados toda la formación necesaria para lograr la conformidad del servicio con los requisitos.

3.6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

- **Competencia:** Valoriza Facilities garantiza la competencia necesaria para todos los empleados que realizan trabajos que puedan afectar a la Calidad del servicio. Se definirán los perfiles necesitados para cada uno de los puestos de trabajo que forman parte de la organización de Valoriza Facilities a través de los diferentes procedimientos.
- **Formación:** La Dirección de Desarrollo del Servicio de Valoriza Facilities se ocupará de planificar y de proporcionar la formación requerida según las necesidades transmitidas por las correspondientes Direcciones o Gerentes de Servicio para conseguir la competencia necesaria para los empleados que ocupan cada uno de los diferentes puestos. El Consejero Delegado se encargará de aprobar el Plan Anual de Formación.
- **Toma de conciencia:** Se garantiza la transmisión a los empleados de Valoriza Facilities de la importancia de sus actividades y su contribución al logro de los objetivos de Calidad mediante reuniones de las distintas Direcciones, acciones formativas, jornadas internas de formación, distribución de la Política de Calidad y objetivos fijados al personal, etc. Los empleados recién incorporados tendrán acceso a la Política de Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que les aplique.

La Dirección de Desarrollo del Servicio de Valoriza Facilities se encargará de la custodia de los registros de educación, habilidades, experiencia (currículum vitae) y formación (cursos a los que ha asistido).

El responsable de la detección de las necesidades formativas evaluará la eficacia de las acciones tomadas.

El Procedimiento General PG.01.04 “Formación” regula el proceso a seguir para la detección, planificación, realización y evaluación de la formación recibida por el personal de Valoriza Facilities.

3.6.3 Infraestructuras

En las reuniones periódicas que mantiene la Dirección de Valoriza Facilities se discuten las necesidades de infraestructura que tienen las Direcciones Regionales y Delegaciones (edificios, equipos, programas informáticos, etc.) con el objetivo de mejorar los procesos internos.

Para la solicitud de equipos y materiales se deben seguir las directivas marcadas en el Procedimiento General PG.03.01 “Compras y evaluación de proveedores”.

3.6.4 Ambiente de trabajo

Por el tipo de servicios que presta Valoriza Facilities, no se ha identificado ningún elemento del ambiente de trabajo que pudiera afectar a la conformidad del servicio. En el caso de que se detectase alguno se comunicaría a la Dirección de Desarrollo del Servicio para su análisis y tratamiento.

3.7 Prestación del servicio

3.7.1 Planificación

El proceso de planificación del servicio define los pasos a seguir para la aplicación correcta del Sistema de Gestión de Calidad, con la descripción de responsabilidades, objetivos, recursos, registros, controles e indicadores a seguir para un control eficaz del servicio.

En el caso de incorporar nuevas actividades, procesos o líneas de negocio al Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección de Desarrollo del Servicio dejará evidencia documental de la planificación registrando, entre otros, las acciones a desarrollar, responsables implicados, fechas de consecución, recursos necesarios y sistemática de seguimiento.

3.7.2 Procesos relacionados con los clientes

Los requisitos de nuestros clientes están determinados en los Pliegos o Contratos y en las Ofertas, donde se describen requerimientos, tareas, obligaciones, periodicidad, recursos, controles, informes, etc.

La organización tendrá en cuenta otros requerimientos no establecidos por el cliente pero esenciales para su prestación, y cualquier requisito adicional que se considere oportuno para el desarrollo eficaz del servicio, como describe el Procedimiento General PG.02.01 “Revisión del contrato”.

Además, la empresa dispone de este proceso para garantizar que:

- Todos los requisitos del servicio están definidos y documentados adecuadamente.
- Todas las diferencias existentes entre los requisitos del Pliego o Contrato y los expresados previamente están resueltas.
- La Organización tiene capacidad para satisfacer los requisitos descritos.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, Valoriza Facilities los propondrá y gestionará su aprobación antes de ser aceptados. Del mismo modo, cuando a lo largo de la vigencia del servicio alguno de los requisitos cambie, la empresa dejará constancia documental del mismo y lo comunicará al personal afectado, asegurándose de que la documentación pertinente sea modificada, tal y como se describe en el Procedimiento General PG.02.01 “Revisión del contrato”.

Además, los Responsables de los distintos servicios mantienen con nuestros clientes una comunicación continua, tratando temas relativos a:

- Información sobre el servicio.
- Consultas, variaciones o ampliaciones del mismo.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.

3.7.3 Compras

El Procedimiento General PG.03.01 “Compras y evaluación de proveedores” establece los criterios y pautas a

seguir para:

- Realizar compras en la empresa para asegurar que los productos solicitados y adquiridos cumplen los requisitos especificados (calidad, cantidad, precio, plazo, condiciones de entrega, etc.).
- Evaluar y escoger proveedores y contratistas según su capacidad para suministrar productos o prestar servicios de acuerdo con las exigencias de Valoriza Facilities y los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación, manteniéndose a su vez registros del resultado de estas evaluaciones y de las acciones emprendidas como consecuencia de las mismas.
- Describir qué sistema seguir en las inspecciones o controles a realizar en los productos comprados, para comprobar que los requisitos se cumplen.

3.7.4 Prestación del servicio

3.7.4.1 Control de la prestación del servicio

Para conseguir una prestación del servicio adecuada se precisa combinar diversos elementos y herramientas:

- Personal Cualificado y Profesional, con una atención personalizada mediante la presencia en continuo de los Gerentes de Servicio en las instalaciones del cliente o realizando visitas periódicas a los distintos inmuebles objeto del contrato, y contando siempre con profesionales debidamente formados y cualificados.
- Procesos que especifican la sistemática, responsabilidades y actuaciones a seguir para el control eficaz de la prestación del servicio: datos, informes, inspecciones, registros e indicadores que aportan información sobre la situación del servicio y el cumplimiento de las especificaciones del cliente.
- Utilización de la herramienta de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO) denominada PRISMA3® u otro software compatible de características similares.
- Utilización de equipos de medición y control, debidamente verificados y calibrados.
- Apoyo de una organización central en la gestión de determinados procesos que afectan directamente en la Calidad y eficacia del servicio prestado: formación, compras y control de costes, entre otros.
- Seguimiento y análisis de indicadores de procesos extraídos de la realización de Auditorías Internas, control del grado de satisfacción del cliente, seguimiento de las tareas realizadas, etc.

3.7.4.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

En la organización de Valoriza Facilities, los resultados obtenidos en la prestación del servicio se pueden medir con diversas herramientas de gestión (encuestas, auditorías, informes periódicos, reuniones de seguimiento periódicas, etc.). Con la sistemática de control establecida en los Procedimientos y en el resto del Sistema se obtiene información que nos permite controlar los distintos procesos de un servicio y, una vez analizada ésta, establecer acciones de mejora.

3.7.4.3 Identificación y trazabilidad de los servicios

Cada contrato se identifica con un código numérico único y específico. En los casos en los que se implante la herramienta informática PRISMA3® cada contrato seguirá los pasos indicados en el Procedimiento Específico PE.07 “Implantación de PRISMA3®”, donde toda la información seguirá una trazabilidad relativa a:

- Plan de Mantenimiento.
- Trabajos realizados y pendientes.
- Personal que realizó las órdenes de trabajo.
- Tiempos, herramientas utilizadas, costes y fechas de realización.
- Correctivo o preventivo.
- Inspecciones realizadas.

3.7.4.4 Propiedad del cliente

Las instalaciones y equipos son bienes suministrados por el cliente y son identificados, protegidos y controlados a través del programa informático PRISMA. Cuando se detectan deterioros o daños en las mismas,

se le comunica al cliente y se buscan soluciones inmediatas.

3.7.4.5 Preservación de productos

En el caso de que se utilicen y/o manipulen productos que requieran unas condiciones especiales de preservación, se tendrán en cuenta las fichas técnicas del producto y, en su defecto, se elaborarán instrucciones de trabajo para su correcta manipulación y conservación.

3.7.5 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Los equipos e instrumentos de inspección y medida que se utilizan para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos especificados están sometidos a un programa de calibración y/o verificación de acuerdo al Procedimiento General PG.04.02 “Control de equipos de medición e inspección”.

3.8 Medición, análisis y mejora

3.8.1 Generalidades

Los indicadores establecidos en el Sistema son analizados por los distintos responsables de la organización con la finalidad de llevar un seguimiento del servicio prestado para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad es efectivo.

3.8.2 Seguimiento y medición

3.8.2.1 Satisfacción del cliente

La sistemática llevada a cabo por Valoriza Facilities para medir la satisfacción de los clientes viene desarrollada en el Procedimiento General PG.03.05 “Medición de la satisfacción del cliente”.

La Dirección de Desarrollo del Servicio realizará con una frecuencia anual encuestas de satisfacción y entrevistas personales a los clientes. Esta información se analizará estadísticamente para:

- Desarrollar indicadores de la percepción del servicio por parte de nuestros clientes en determinados aspectos.
- Desarrollar indicadores respecto a determinados puntos de la normativa UNE-EN ISO 9001:2015.
- Desarrollar indicadores de la prestación del servicio.

Además, las reclamaciones y quejas que se produzcan en los servicios (Procedimientos Generales PG.03.03 “Atención de reclamaciones”, PG.05.02 “Control de No Conformidades” y PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”) proporcionan información complementaria sobre la satisfacción de los clientes.

3.8.2.2 Auditorías Internas

La empresa realizará Auditorías Internas anuales con el fin de:

- Averiguar el grado de implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar si es conforme con los requisitos de la normativa UNE-EN ISO 9001:2015.

Se programarán Auditorías Internas con una frecuencia anual a los servicios de cada actividad o línea de negocio sujeta al Sistema mediante un muestreo representativo. Para realizar esta programación se toman en consideración diversos aspectos, como, por ejemplo, las líneas de negocio a auditar, la importancia de los servicios, la capacidad del departamento o el resultado de auditorías previas.

El Procedimiento General PG.05.04 “Auditoría” concreta la planificación, criterios de selección y muestreo, preparación, metodología, perfil del equipo auditor, registro resultante, responsabilidades y comunicación de los resultados. El personal que realice auditorías no podrá auditar su propio trabajo.

Con el resultado de las Auditorías Internas, la Dirección de Desarrollo del Servicio obtendrá indicadores sobre la efectividad del Sistema y el grado de cumplimiento.

3.8.2.3 Seguimiento y medición de procesos y servicios

Cada proceso de la prestación del servicio tiene descritos unos indicadores que proporcionan información sobre la eficacia de los mismos. Además, a través del control de otros requisitos del Sistema (Auditorías, encuestas o inspecciones periódicas, etc.), se obtiene información e indicadores válidos para poder asegurar el control de los servicios prestados por Valoriza Facilities.

3.8.3 Control de las No Conformidades

El Procedimiento General PG.05.02 “Control de No Conformidades” define las responsabilidades para el control, documentación y tratamiento de No Conformidades que puedan producirse en la prestación de los servicios o en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad. Valoriza Facilities tratará las No Conformidades de una de estas formas:

- Tomando acciones para eliminar la No Conformidad o queja detectada o para reducir el impacto producido.
- Autorizando o aceptando la No Conformidad bajo indicación de otros responsables o del propio cliente.
- Tomando acciones para impedir la aplicación prevista en un principio.

Las acciones tomadas frente a las No Conformidades tendrán que ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y apropiadas a la situación del mercado o línea de negocio. Se mantendrán registros de las No Conformidades, así como de las acciones tomadas.

3.8.4 Análisis de los datos

El análisis de datos que tendrá lugar consistirá en:

- **Satisfacción de los clientes:** datos de encuestas, entrevistas personales y reclamaciones.
- **Conformidad con los requisitos del servicio:** informes de No Conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, mejoras, etc.
- **Tendencias de los procesos y de los servicios:** indicadores de procesos, encuestas, entrevistas y Auditorías Internas.
- **Efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad:** Auditorías Internas.
- **Control de proveedores:** evaluación y seguimiento de los proveedores y contratistas realizada por la Dirección de Desarrollo del Servicio.

Analizados los datos y presentados los resultados a la Dirección de Valoriza Facilities, se evaluará la oportunidad y la necesidad de implantar acciones y/o proyectos de mejora.

3.8.5 Mejora continua

La efectividad del Sistema y la mejora continua son principios de Gestión de la Calidad asumidos por la Dirección de Valoriza Facilities, a través de:

- La Política de Calidad.
- Los objetivos de Calidad.
- La realización y análisis de auditorías (internas y externas).
- La revisión del Sistema.
- El análisis de los datos (reclamaciones, incidencias, etc.).
- La realización de encuestas de satisfacción de clientes.

Una vez analizada la información derivada de estos aspectos, Valoriza Facilities llevará a cabo la implantación de acciones correctivas para eliminar las causas de las No Conformidades y/o reclamaciones detectadas o la ejecución de acciones preventivas para evitar y eliminar causas potenciales de No Conformidades y/o reclamaciones. Las acciones deberán ser apropiadas a los efectos de los problemas encontrados o potenciales. Es por esto que se han desarrollado los Procedimientos Generales PG.03.03 “Atención de reclamaciones”, PG.05.02 “Control de No Conformidades” y PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”, que

describen responsabilidades, orden a seguir y registros resultantes.

3.9 Manual de Organización

Se recoge a continuación el listado ordenado de los Procedimientos.

PROCEDIMIENTOS GENERALES

CAPÍTULO 1: GENERAL

PG.01.01: “Elaboración de Procedimientos”.

PG.01.02: “Seguimiento y medición de procesos”.

PG.01.03: “Control de la documentación”.

PG.01.04: “Formación”.

PG.01.05: “Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DEL CONTRATO

PG.02.01: “Revisión del contrato”.

PG.02.02: “Preparación de ofertas”.

CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

PG.03.01: “Compras y evaluación de proveedores”.

PG.03.02: “Identificación y trazabilidad”.

PG.03.03: “Atención de reclamaciones”.

PG.03.04: “Productos suministrados por el cliente”.

PG.03.05: “Medición de la satisfacción del cliente”.

CAPÍTULO 4: MEDICIÓN, INSPECCIÓN Y ENSAYO

PG.04.01: “Inspección y ensayo”.

PG.04.02: “Control de equipos de medición e inspección”.

CAPÍTULO 5: AUDITORÍA

PG.05.01: “Control de los registros”.

PG.05.02: “Control de No Conformidades”.

PG.05.03: “Acciones correctivas y acciones preventivas”.

PG.05.04: “Auditoría”.

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

PE.01: “Control de Gamas, Normas y documentación de origen externo”.

PE.02: “Mantenimiento de instalaciones y obra civil”.

PE.03: “Obras”.

PE.04: “Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)”.

PE.05: “Inspección de mantenimiento de instalaciones y obra civil”.

PE.06: “Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)”.

PE.07: “Implantación de PRISMA”.

PE.08: “Compra de materiales”.

PE.09: “Contraste de equipos de medida de mantenimiento de inmuebles”.

4 CONCLUSIONES

Una vez desarrollado este Sistema de Gestión de Calidad, la continuación lógica de la labor del control de calidad es elaborar los Planes de Calidad para cada centro de trabajo. Estos Planes seguirán las pautas indicadas en el Manual de Gestión de Calidad y los Procedimientos del Manual de Organización e incluirán especificaciones para el contrato o centro de trabajo en cuestión (en forma de registros específicos, formatos específicos, etc.). La elaboración e implantación de los Planes de Calidad está fuera del alcance de este Proyecto de Fin de Carrera.

La norma UNE-EN ISO 9001:2015 se actualizó para favorecer la combinación de diferentes Sistemas de Gestión, no solo de Calidad, bajo una sola norma. Una opción interesante de expansión de este Proyecto, ya fuera del alcance del mismo, podría ser el diseño de Sistemas de Gestión Medioambiental y/o Energética, también de amplia demanda real, siguiendo la misma norma.

Un Sistema de Gestión de la Calidad implantado según la norma UNE-EN ISO 9001:2015 en una empresa de *facility management* no solo garantizará el correcto control y dirección de la empresa con respecto a la Calidad, sino que también afianzará su posición en el mercado, donde los niveles de exigencia de la Gestión de la Calidad son cada día más altos.

REFERENCIAS

Norma UNE-EN ISO 9001: 2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

Norma UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

Norma UNE-EN ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.

“ISO 9001: Debunking the myths” International Organization for Standardization, 2015.

“ISO 9001: How to use it” International Organization for Standardization, 2015.

“ISO 9001:2008: comentada” Cianfrani, C.; Tsiakals, J. J.; West, J. E. Aenor Ediciones (2009).

“Análise Comparativa dos Requisitos da Norma 9001:2008 com a DIS ISO 9001:2015” Medeiros, R.; Alves, L.; Vargas, L. F.; Batista, R. Revista de Administração da FATEA Vol. 11 Nº 11 (2015).

“Normalização e certificação da qualidade” Paris, W. S. 2011. Disponible en <http://www.cronosquality.com/aulas/NCQ.pdf> Acceso el 5/02/2016.

www.iso.org Acceso el 5/02/2016.

“ISO 9001:2015 and beyond – Preparing for the next 25 years of quality management standards” Nigel H. Croft, 2012. Disponible en <http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1633> Acceso el 17/02/2016.

“Education and Technology: Key Issues and Debates” Selwyn, N. Continuum (2011).

Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo <http://www.fundaciontripartita.org/Pages/default.aspx> Acceso el 5/02/2016.

Glosario

FM: Facility Management

GMAO: Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador