

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.01.05		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 1: GENERAL		
TÍTULO:		Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

Índice	ii
PG.01.05 Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	4
1. <i>OBJETO</i>	4
2. <i>ALCANCE</i>	4
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	4
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	4
4.1 Dirección de Desarrollo del Servicio	4
4.2 Dirección Técnica	4
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	5
5.1 Generalidades	5
5.2 Definiciones	5
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	5
6.1 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	5
6.2 Registros	7
7. <i>FORMATOS</i>	7
8. <i>DIAGRAMAS</i>	7
9. <i>ANEXOS</i>	8

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.05 – Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Edición: 1 Página 4 de 8

PG.01.05 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto definir el mecanismo por el cual Valoriza Facilities procederá a la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurarse que se mantienen constantemente adecuados y eficaces para introducir los cambios y mejoras necesarios.

2. ALCANCE

Este Procedimiento se aplicará a la Dirección de Desarrollo del Servicio y a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad en su totalidad.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities.
- ISO 9001: “Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Dirección de Desarrollo del Servicio

- Realiza con la periodicidad establecida la revisión del Sistema, y la aprueba.
- Define las principales directrices que tiene que seguir el Sistema de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities.
- Evalúa el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Redacta las actas de las reuniones de revisión, una vez que estas se efectúan.

4.2 Dirección Técnica

- Junto con la Dirección de Desarrollo del Servicio, realiza un informe en el que se recopile la información necesaria para realizar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Junto con la Dirección de Desarrollo del Servicio, archiva y custodia todos los documentos e informes originados con motivo de la revisión.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.05 – Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Edición: 1 Página 5 de 8

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

5.2 Definiciones

Las mismas definiciones que aparecen en el apartado “Definiciones y terminología” del Manual de Gestión de la Calidad.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

La Dirección de Desarrollo del Servicio es la máxima responsable de decisión en materia de Calidad, y tiene carácter ejecutivo y capacidad para desarrollar las funciones relacionadas con la Calidad, consultando al Gerente de Servicio si lo considera oportuno.

Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo del Servicio de Valoriza Facilities llevar a cabo revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse que se mantiene de forma continua su conveniencia, adecuación y eficacia.

La Dirección de Desarrollo del Servicio definirá las líneas generales y las directrices principales del Sistema de Gestión de la Calidad y revisará el grado de cumplimiento y eficacia del mismo. A través de una revisión de frecuencia como mínimo anual se comprobará la eficacia del Sistema y se propondrán las acciones de mejora necesarias para lograr su mejora continua.

Estas revisiones se realizarán aproximadamente cada 12 meses, generalmente después de cada auditoría general del Sistema de Gestión de la Calidad. Se podrán hacer revisiones anteriores a la anual si las circunstancias lo aconsejan.

6.1.2 Estructura de las revisiones

Las revisiones serán realizadas por un comité formado por:

- Consejero Delegado de Valoriza Facilities.
- Dirección Técnica.
- Dirección de Desarrollo del Servicio.

6.1.3 Datos a analizar para realizar el informe

Un mes antes de realizar la revisión del Sistema, se procederá a la toma de datos para elaborar el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos serán datos de entrada y se referirán, si están disponibles, a:

- Acciones de seguimiento de revisiones previas realizadas por las distintas Direcciones.
- Informes de las auditorías.
- Retroalimentación con el Cliente, mediante sus necesidades, tanto explícitas como implícitas, y sus expectativas.
- Reclamaciones del Cliente o usuarios.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.05 – Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Edición: 1 Página 6 de 8

- Informes de Satisfacción del Cliente o usuarios.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Recomendaciones para la mejora realizadas por las distintas Direcciones.
- Sugerencias para la mejora realizadas por el personal operario.
- Listado de Informes de No Conformidades remitidos o abiertos por la Dirección de Desarrollo del Servicio.
- Informes de acciones correctivas y preventivas.
- Informes internos elaborados por la Dirección de Desarrollo del Servicio (si es necesario).
- Datos obtenidos del resultado de los seguimientos de los indicadores establecidos. Modificaciones de los ya establecidos y propuestas de otros nuevos.
- Política de Calidad y funcionamiento de la empresa de acuerdo a ella.
- Formación del personal y seguimiento del grado de consecución de los cursos de formación.
- Cualquier cambio que pudiera afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluación de requisitos legales o locales de centros de trabajo.

6.1.4 Informe a presentar

Una vez recogidos como mínimo los datos señalados en el apartado anterior “Datos a analizar para realizar el informe”, la Dirección de Desarrollo del Servicio elaborará un Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad en el que se recogerán, como mínimo, los siguientes apartados:

- Resumen del último informe de auditoría del Sistema de Gestión de Calidad en el que se detallen las principales averiguaciones.
- Estado de revisión de los documentos del Sistema al inicio de la revisión y análisis de su idoneidad.
- Análisis de los resultados obtenidos en las Auditorías Internas y el grado de cumplimiento del Programa Anual de Auditorías.
- Análisis de No Conformidades.
- Análisis de las acciones correctivas y preventivas producidas durante el año y su estado.
- Análisis del grado de satisfacción del cliente y usuarios.
- Análisis del funcionamiento y eficacia de los recursos invertidos para la Calidad.
- Análisis de las reclamaciones recibidas.
- Análisis general de las infraestructuras.
- Análisis del ambiente de trabajo.
- Análisis de los resultados de los seguimientos de los datos obtenidos de los indicadores establecidos.
- Análisis de los nuevos requisitos demandados por partes interesadas y la legislación que afecte a la empresa que hayan entrado en vigor desde la última revisión.
- Análisis de evaluaciones de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.
- Resumen de las modificaciones introducidas en Procedimientos.
- Análisis de la formación impartida.
- Experiencia en la aplicación del Sistema.
- Observaciones recogidas por las Direcciones Regionales.
- Análisis del grado de cumplimiento de revisiones previas realizadas por las distintas Direcciones.
- Recomendaciones para la mejora (por ejemplo, modificaciones de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, actuaciones, planes de acción, etc.).
- Conclusiones.

Una vez realizado en análisis de todos los datos, la Dirección de Desarrollo del Servicio extraerá en

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.05 – Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Edición: 1 Página 7 de 8

el apartado de conclusiones las siguientes decisiones y acciones:

- Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de servicios en relación con los requisitos del Cliente.
- Decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos humanos y materiales.
- Propuestas de acciones a emprender relacionadas con la puesta al día de documentación, elaboración de nuevos documentos, etc.

Dicho informe será presentado en la reunión que se celebre con motivo de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo su contenido objeto de análisis.

De las desviaciones o averiguaciones que se detecten en el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se tomarán las acciones correctivas oportunas para su corrección, estableciendo un plazo apropiado para su implantación y realizando un posterior seguimiento para evidenciar el cumplimiento de las mismas.

6.1.5 Acta de la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

De la reunión mantenida para la revisión, se levantará un acta llamada Acta de la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

En dicha Acta se recogerá el resultado de la revisión en forma de observaciones, conclusiones y recomendaciones, y se especificarán aquellas propuestas que declaren definitivas de manera que se asegure la mejora continua.

El Acta es redactada por la Dirección de Desarrollo del Servicio y es autorizada por el Consejero Delegado antes de su difusión. La Revisión del Sistema solo se considerará completa cuando se haya reunido el comité, analizado el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y establecido las correspondientes conclusiones, que se recogerán en el Acta de la reunión.

Dichas actas constituirán el registro de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2 Registros

El registro generado como consecuencia de la aplicación de este procedimiento es:

- PG.01.05-RG.01 “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”
 - Acta de la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. FORMATOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.05 – Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Edición: 1 Página 8 de 8

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento