

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.05.01		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 5: AUDITORÍA		
TÍTULO:		Control de los registros		
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

PG.05.01 Control de los registros	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	3
5.1 Generalidades.....	3
5.2 Definiciones	3
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6.1 Aspectos generales	4
6.2 Registros del Sistema de Gestión de la Calidad de los centros de trabajo	4
6.3 Identificación de los registros.....	4
6.4 Tiempo de conservación de los registros	4
6.5 Almacenamiento, protección, recuperación y eliminación de registros	5
7. <i>FORMATOS</i>	5
8. <i>DIAGRAMAS</i>	6
9. <i>ANEXOS</i>	6

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.01 – Control de los registros	Edición: 1 Página 3 de 8

PG.05.01 CONTROL DE LOS REGISTROS

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática llevada a cabo para la identificación, autenticación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de conservación, disposición y eliminación de los registros.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación al control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad exigidos por la norma ISO 9001 y de aquellos establecidos e identificados en los documentos del Sistema.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos Generales del Manual de Organización.
- Procedimientos Específicos del Manual de Organización.
- PG.01.03 “Control de la documentación”.
- PE.07 “Implantación de PRISMA”.

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de cumplimentación, conservación, archivo, custodia y eliminación de los registros aparecen recogidas en los diferentes Procedimientos aplicables.

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

Registro: Es un documento o soporte informático que recoge la evidencia de que una actividad ha sido realizada, de la forma prevista y con expresión de los resultados de la misma. La misión de un registro es comprobar que una actividad definida en el Sistema de Gestión de la Calidad se ha realizado y si ha sido realizada conforme a lo especificado en el mismo para demostrar así su grado de efectividad.

Dato: Los datos del Sistema de Gestión de la Calidad (tales como relaciones, listados, fichas, planes,

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.01 – Control de los registros	Edición: 1 Página 4 de 8

programas, etc.) aportan información. Un dato puede constituir la información necesaria para poder llevar a cabo una actividad en la forma prevista. Existirán casos en que un dato pueda constituir en sí mismo un registro, o viceversa, en cuanto a que expresan el resultado de una actividad y al mismo tiempo aportan información. En estos casos, los datos se clasificarán como registros.

Archivo: Lugar de almacenamiento y custodia de los documentos y registros.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Aspectos generales

Aunque las responsabilidades de archivo de todos los registros se contemplan en cada Procedimiento aplicable, se detallarán en los siguientes apartados los registros más importantes, estableciendo una primera clasificación en Registros del centro de trabajo y Registros generales del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se recoge junto al registro el código de identificación del mismo, que define al Procedimiento de origen, para facilitar su identificación.

En el Anexo PG.05.01-A.01 “Registros del Sistema de Gestión de la Calidad” están incluidos los registros exigidos por la norma ISO 9001 y aquellos establecidos e identificados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2 Registros del Sistema de Gestión de la Calidad de los centros de trabajo

En los registros del centro de trabajo que se relacionan a continuación se indica quién es el responsable de los mismos.

Se mencionan los Registros que, como consecuencia de la aplicación de los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, han de generarse en el centro de trabajo, especificando entre paréntesis el Procedimiento de aplicación para cada Registro. En dicho Procedimiento se indica la documentación que debe contener cada Registro.

Para los Registros sometidos a Control de la Documentación, se seguirá lo indicado en el Procedimiento General PG.01.03 “Control de la documentación”. Su elaboración, revisión y aprobación está regulada en cada Procedimiento de aplicación.

6.3 Identificación de los registros

Los registros estarán identificados con una codificación de la forma:

PO.XX.YY – RA.ZZ

Se detalla a continuación el significado de cada par de letras:

- **PO:** Se corresponderá con:
 - **PG:** Cuando pertenezca a un Procedimiento General.
 - **PE:** Cuando pertenezca a un Procedimiento Específico.
- **XX.YY:** Identifica el código numérico del Procedimiento al que pertenece.
- **RA:** Se corresponderá con:
 - **RG:** Cuando sean registros generales.
 - **RE:** Cuando sean registros específicos de centro o servicio.
- **ZZ:** Dígitos del número de orden dentro de cada Procedimiento. La numeración entre los registros generales y específicos será paralela.

6.4 Tiempo de conservación de los registros

De forma general, todos los registros se mantendrán archivados un mínimo de tres años desde su cumplimentación, con las siguientes particularidades:

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.01 – Control de los registros	Edición: 1 Página 5 de 8

- Las fichas personales de asistencia a cursos se mantendrán archivadas en el expediente personal de los asistentes a los cursos mientras la persona a quien correspondan siga trabajando para Valoriza Facilities, y un mínimo de tres años más desde el momento en que se den de baja de la empresa.
- Los registros propios de los centros de trabajos se mantendrán también como mínimo tres años y, en cualquier caso, se deberán mantener durante el período de garantía del contrato ejecutado. Una vez terminado el contrato, los registros se trasladarán a la Dirección Regional de la que dependa.
- Los registros que por ley tengan que mantenerse durante más tiempo se mantendrán durante el tiempo que sea necesario.

Todo el material de ensayos o muestras que complementa a los registros anteriormente citados se conservará del mismo modo siguiendo los siguientes requisitos:

- Se mantendrá durante el período establecido en la normativa de aplicación, si la hay.
- Se mantendrá hasta la fecha de caducidad del material, si la tiene.
- Se mantendrá durante el tiempo estimado por el fabricante para que la calidad del material permita su evaluación.
- Se mantendrá durante el tiempo que establezca el Cliente.
- En caso de que no se puedan aplicar ninguno de los puntos anteriores, se mantendrá durante el mismo período de conservación de los registros asociados a dicho material.

6.5 Almacenamiento, protección, recuperación y eliminación de registros

Todos los registros serán almacenados en soporte adecuado y custodiados por la persona responsable de su archivo para evitar su pérdida o deterioro, garantizando que permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables durante todo el período de conservación.

Los datos se pueden presentar y archivar en cualquier tipo de soporte, preferentemente papel o medio informático. El acceso a los datos y su modificación está restringido únicamente a personal responsable.

Los registros en soporte informático son objeto de copias de respaldo en cualquier soporte. El acceso al mismo se restringirá mediante contraseñas.

La custodia de las copias tendrá lugar en un espacio preparado para tal fin, dotado de las medidas de temperatura y humedad adecuadas para preservar la correcta conservación de las copias.

Las copias serán realizadas y gestionadas por personal exclusivo dedicado para tal fin, en contacto directo con el Departamento de Informática. Las copias se realizarán con frecuencias semanal, mensual y anual.

Los registros podrán ser borrados o destruidos una vez transcurra el tiempo de conservación establecido.

En función del tipo de soporte en que se encuentren los registros, se utilizarán unos u otros medios de eliminación:

- **Registros en soporte papel:** Se utilizarán contenedores de papel y máquinas trituradoras. En el primer caso, la retirada y gestión del papel que se deposita en los contenedores habilitados para ello es realizada por empresas autorizadas para tal fin, asegurando la confidencialidad de los datos contenidos. En el segundo caso, el papel que se deposita en las máquinas trituradoras es retirado y gestionado por empresas autorizadas para tal fin, asegurando su destrucción. En función del grado de confidencialidad de los registros se utilizará un medio u otro. La persona responsable del archivo de un registro será la encargada de su eliminación.
- **Registros en soporte informático:** La eliminación de este tipo de registros es realizada mediante programas que aplican métodos de borrado seguro. Será responsabilidad del personal responsable de los registros en contacto directo con el Departamento de Informática.

7. FORMATOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.01 – Control de los registros	Edición: 1 Página 6 de 8

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

- PG.05.01-A.01 “Registros del Sistema de Gestión de la Calidad”.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.05.01- A.01/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.01 – Control de los registros Anexo: Registros del Sistema de Gestión de la Calidad	Edición: 1 Página 1 de 2

REGISTROS GENERALES		
Denominación	Código	Responsable
Indicadores	PG.01.02-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Documentos de Control	PG.01.03-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Control de Revisiones de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	PG.01.03-RG.02	Dirección de Desarrollo del Servicio
Relación de Normativa de Calidad	PG.01.03-RG.03	Dirección de Desarrollo del Servicio
Revisión del Plan Anual de Formación	PG.01.04-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	PG.01.05-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Satisfacción del cliente	PG.03.05-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Control de equipos	PG.04.02-RG.01	Direcciones Regionales
No Conformidades	PG.05.02-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Acciones Correctivas	PG.05.03-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Acciones Preventivas	PG.05.03-RG.02	Dirección de Desarrollo del Servicio
Informes de Auditorías	PG.05.04-RG.01	Dirección de Desarrollo del Servicio
Fichas de Cualificación de Auditores	PG.05.04-RG.02	Dirección de Desarrollo del Servicio

REGISTROS ESPECÍFICOS		
Denominación	Código	Responsable
Indicadores Específicos	PG.01.02-RE.01	Dirección de Desarrollo del Servicio/Gerente de Servicios
Listas de Control de Distribución de Documentos	PG.01.03-RE.01	Dirección de Desarrollo del Servicio/Gerente de Servicios
Relación de Documentos Válidos	PG.01.03-RE.02	Dirección de Desarrollo del Servicio/Dirección Técnica
Formación	PG.01.04-RE.01	Jefe de Formación
Expedientes personales	PG.01.04-RE.02	Jefe de Formación
Formación en el Centro de Trabajo	PG.01.04-RE.03	Gerente de Servicios
Registro de modificaciones contractuales	PG.02.01-RE.01	Gerente de Servicios
Preparación de Ofertas	PG.02.02-RE.01	Dirección Comercial/Direcciones Regionales

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.05.01- A.01/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.01 – Control de los registros Anexo: Registros del Sistema de Gestión de la Calidad	Edición: 1 Página 2 de 2

REGISTROS ESPECÍFICOS		
Denominación	Código	Responsable
Evaluaciones de Proveedores	PG.03.01-RE.01	Direcciones Regionales/Delegado
Expediente de Compra	PG.03.01-RE.02	Direcciones Regionales/Delegado
Relación de Reclamaciones de Clientes	PG.03.03-RE.01	Direcciones Regionales
Satisfacción del cliente	PG.03.05-RE.01	Dirección Técnica
Fichas de Inspección de Calidad	PG.04.01-RE.01	Direcciones Regionales
Cualificación de Inspectores	PG.04.01-RE.02	Direcciones Regionales/Delegado
Control de equipos	PG.04.02-RE.01	Direcciones Regionales/Delegado
No Conformidades	PG.05.02-RE.01	Delegado/Gerente de Servicios
Acciones Correctivas	PG.05.03-RE.01	Direcciones Regionales/Delegado
Acciones Preventivas	PG.05.03-RE.02	Direcciones Regionales/Delegado
Informes de Auditorías	PG.05.04-RE.01	Audidores
Planes de Trabajo de Obras de Reforma	PE.03-RE.01	Jefe de Obra
Inspecciones de Obras de Reforma	PE.03-RE.02	Jefe de Obra
Planificación de los Servicios Auxiliares	PE.04-RE.01	Direcciones Regionales
Inspección del Servicio de Mantenimiento de Inmuebles e Instalaciones	PE.05-RE.01	Direcciones Regionales/Delegado
Inspección de Servicios de Vigilancia y Seguridad	PE.06-RE.01	Direcciones Regionales/Delegado
Inspección del Servicio de Limpieza	PE.06-RE.02	Direcciones Regionales/Delegado
Inspección del Servicio de Jardinería	PE.06-RE.03	Direcciones Regionales/Delegado
Inspección de Servicios de Conserjería y Recepción	PE.06-RE.04	Direcciones Regionales/Delegado
Implantación de técnicas de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador	PE.07-RE.01	Gerente de Servicios
Expediente de Compra de Materiales	PE.08-RE.01	Direcciones Regionales/Delegado