

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PGC 0402

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ÍNDICE

- 1.- Objeto
- 2.- Alcance
- 3.- Descripción
 - 3.1.- Elaboración, revisión y aprobación de documentos.
 - 3.2.- Identificación y codificación de los documentos.
 - 3.3.- Distribución de los documentos.
 - 3.4.- Modificaciones.
- 4.- Responsabilidades
- 5.- Anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES

1.- OBJETO

El propósito del presente procedimiento es establecer los criterios y las responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación, identificación, codificación, archivo, distribución y actualización de la documentación y datos relativos al Sistema de Gestión de Calidad del CCT.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a:

- Documentación interna:
 - Manual de Gestión de la Calidad.
 - Procedimientos de Gestión de Calidad.
 - Instrucciones Técnicas.
 - Otra documentación interna
- Documentación Externa: normativa, reglamentación aplicable, etc.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- Elaboración, revisión y aprobación de documentos

En la portada del Manual de Calidad, Procedimientos de Gestión de Calidad (PGC) e Instrucciones Técnicas figura el cargo y la firma de las personas encargadas de su revisión y aprobación.

3.1.1.- Manual de Gestión de la Calidad

El Manual de Gestión de la Calidad es el documento director del Sistema de Gestión de Calidad de la CCT.

El Manual de Gestión de la Calidad es elaborado por el Responsable de Calidad con el asesoramiento del personal del CCT que se estime oportuno. Una vez elaborado, el Responsable de Calidad lo hará llegar al resto de áreas para recoger sugerencias y comentarios. En caso de que existan discrepancias, se discutirán en el Comité de Calidad.

Introducidos si proceden los cambios oportunos, el Responsable de Calidad realizará la revisión del documento, y firmará la casilla correspondiente de la portada del mismo.

Tras dicha revisión, el Manual es presentado a la Comisión de Control y Seguimiento de Tráfico

para su aprobación definitiva. Quedará evidencia de la aprobación con la firma de algún integrante de la Comisión en la portada del documento.

3.1.2.- Procedimientos de Gestión de Calidad

Los Procedimientos de Gestión de Calidad son los documentos que describen con detalle cómo se realizan las funciones previstas en el Manual, así como las responsabilidades en relación con dichas funciones.

Los procedimientos los elabora el Responsable de Calidad con el asesoramiento que estime oportuno. Una vez elaborado, los hace llegar al resto de áreas para recoger sugerencias y comentarios. En caso de que existan discrepancias, se discutirán en el Comité de Calidad.

Introducidos si procede los cambios oportunos, el Responsable de Área que, por el contenido del procedimiento resulte más afectado, realizará la revisión del documento y firmará la casilla correspondiente de la portada del mismo.

Tras dicha revisión, el procedimiento correspondiente se remite a la Comisión de Control y Seguimiento de Tráfico para su aprobación definitiva, dejándose evidencia de la misma con la firma en el casillero correspondiente de la portada del documento.

La estructura de los Procedimientos será, en la medida que sea posible, la siguiente:

Índice: en él se recogerán los apartados y subapartados que contiene el procedimiento.

Objeto: aquí se expondrán las razones por las que se realiza el procedimiento.

Referencias: cuando se considere necesario, se recogerá la documentación a que se hace referencia en el procedimiento.

Alcance: este apartado se incluirá para delimitar la extensión que va a tener el procedimiento en cuanto a su aplicación. Se indicarán que actividades quedan afectadas por el Procedimiento.

Descripción: este es el apartado central de todo el procedimiento. En él se describirá cómo se realizan las actividades y qué acciones se tienen que llevar a cabo.

Anexos: en este apartado aparecerá la relación de los diferentes anexos que tenga el procedimiento y una referencia a su contenido. En los anexos se incluirán, por ejemplo, modelos de impresos y diagramas de flujo.

3.1.3.- Instrucciones Técnicas

Las Instrucciones Técnicas son documentos que describen de manera ordenada y con detalle las acciones que conducen a la realización de un determinado trabajo o tarea que afecte a la calidad.

Estas Instrucciones las elabora quién designe el Responsable de Area que, por la naturaleza del trabajo o tarea que se pretende documentar, resulte más afectada.

Una vez elaborado el documento, se distribuye entre los afectados para recoger los comentarios o sugerencias.

Una vez introducidos los cambios, si proceden, el documento se remite al Responsable de Calidad, para su revisión. Realizada la revisión, firma en la casilla correspondiente.

Finalmente se presenta al Responsable de Area para su aprobación. Quedará evidencia de dicha aprobación con su firma en la portada del documento.

3.1.4.- Otra Documentación Interna

En el CCT, existe otra documentación interna que requiere ser controlada:

- Contenidos de la página web corporativa (<http://www.trajano.com>):

Las responsabilidades relativas a su elaboración, revisión y aprobación están descritas en el PGC 0702 “Comunicación con clientes y usuarios”.

- Manual del Operador de Consola (MOC):

MOC es un documento que describe en detalle cómo se realizan las funciones relativas a dicho puesto, así como las responsabilidades en relación con dichas funciones.

El MOC lo elabora el Responsable de Operación con el asesoramiento que estime oportuno. Una vez elaborado, lo hace llegar al Jefe de Sección del Centro de Control de Tráfico, Responsable de Calidad, Responsable de Sala y Analista Responsable de Tráfico para recoger sugerencias y comentarios. En caso de que existan discrepancias, se resolverán en reunión conjunta de todos los anteriormente mencionados.

Introducidos si procede los cambios oportunos, el Responsable de Operación realizará la revisión del documento y firmará la casilla correspondiente de la portada del mismo.

- Parte de Turno de Operador (PTO):

PTO es un documento que describe en detalle las incidencias producidas en un turno concreto de operador, relativas al estado del tráfico, incidencias, y llamadas recibidas en el CCT durante el turno de operación.

El PTO lo elabora el Operador de Consola. Una vez elaborado, lo hace llegar al Responsable de Operadores, quien procede a su revisión. Tras revisarlo, operador y responsable proceden a su firma y archivo.

- Resumen Diario de Mantenimiento (RDM) :

RDM es un documento que describe de forma resumida los planes enviados a las centrales con la hora a la que se produjo dicho envío, el número de envíos realizados a internet en el día, detallado de averías en la instalación semafórica, derribos del día, lámparas fundidas y el número de llamadas telefónicas recibidas en el CCT.

El RDM lo elabora el Operador de Consola. Una vez elaborado, lo hace llegar al Responsable de Operación, que tras su revisión y firma lo distribuye al Técnico del Centro de Control de Tráfico y al adjunto de Sección de Instalaciones.

- Parte Diario de Estado del C.C.T.V. (PDTV):

PDTV es un informe que enumera detalladamente las incidencias producidas en los turnos de operador, relativas al estado del circuito cerrado de cámaras de TV.

PDTV lo elabora el Operador de Consola quien lo envía al Técnico de Mantenimiento de Cámaras de TV y fibra óptica y se procede a su archivo.

- Informe de Problema en Sala de Control (IPS):

IP es un documento donde se recoge una explicación detallada de un problema detectado en la Sala de Control, junto que el nombre de la persona que lo detectó, fecha y hora del mismo y cómo y cuando se procedió a la solución del mismo.

IP es un parte que puede originar cualquier componente de la organización descrita en el PGC 0401.

La gestión del IPS no es objeto de este procedimiento y queda recogido en los procedimientos de calidad relativos a mantenimiento preventivo y correctivo de sala.

- Informe Semanal de Mantenimiento Preventivo del Software (ISSW):

ISSW es un check list que permite a través de inspección visual, la comprobación del correcto funcionamiento de las principales funciones software que forman parte del sistema de control de tráfico del centro de control.

El ISSW lo elabora, firma y archiva el Responsable de Informática tras la realización del mantenimiento preventivo semanal del SW.

- Informe Quincenal de Mantenimiento Preventivo del Software (IQSW):

IQSW es un check list que permite la comprobación del correcto funcionamiento de las principales funciones software a través de pruebas específicas realizadas al SW del centro de control.

El IQSW lo elabora, firma y archiva el Responsable de Informática tras la realización del mantenimiento preventivo quincenal del SW.

- Informe Mensual del Mantenimiento (IMM):

IMM es un documento que resume las incidencias, actuaciones más importantes en materia de tráfico, trabajos realizados en el CCT, número de llamadas telefónicas recogidas por los operadores de consola y número de visitas en la web del CCT y línea 900 realizadas durante el último mes.

El IMM lo elabora el Responsable de Sala con el asesoramiento y colaboración de quien estime oportuno. Una vez elaborado, lo hace llegar al Jefe de Sección del Centro de Control de Tráfico, al Técnico del Centro de Control de Tráfico y al Director de Operaciones de la Contrata para su estudio.

Tras el estudio del mismo y se procederá a su archivo.

- Memoria Anual de Actividades (MAA):

MAA es un documento que resume los trabajos relativos al mantenimiento preventivo de

instalaciones, mantenimiento correctivo de instalaciones, derribos y modificaciones, nuevas instalaciones, actuaciones en materia de informática (mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de la Sala de Control, nuevos desarrollos informáticos, asistencia informática al servicio de Tráfico y Transportes) y actuaciones de tráfico. Todo ello relativo a las actividades realizadas en el año anterior.

La MMA la elabora el Responsable de Sala quien lo distribuye al Director de Operaciones de la Contrata, quien procederá a su revisión y aprobación. Una vez revisado y aprobado, se entrega a la Dirección Facultativa del Proyecto.

- Plan de Revisión de la Regulación Semafórica.(PRR)

La elaboración de este plan es responsabilidad del Analista Responsable de Tráfico y/o Analista de Tráfico con la colaboración y asesoramiento que estimen oportuna. Una vez elaborado, lo revisa el Responsable de Sala con idea de determinar los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución y por lo tanto la viabilidad de su ejecución. Finalmente lo aprueba el Jefe de Sección del Centro de Control de Tráfico.

- Plan de Revisión de la Coordinación Semafórica.(PRC)

La elaboración de este plan es responsabilidad del Analista Responsable de Tráfico y/o Analista de Tráfico con la colaboración y asesoramiento que estimen oportuna. Una vez elaborado, lo revisa el Responsable de Sala con idea de determinar los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución y por lo tanto la viabilidad de su ejecución. Finalmente lo aprueba el Jefe de Sección del Centro de Control de Tráfico.

- Informe de Estado de la Regulación Semafórica.(IER)
- Informe de Estado de la Coordinación Semafórica.(IEC)
- Propuesta de Mejora del Tráfico.(PMT)
- Catálogo de Problemas de Tráfico del CCT.(CAT)
- Plan Actuaciones del CCT.(PAC)
- Informe de Actuación. (IA)
- Vademécum del CCT.(VAD)

La descripción de su contenido, así como las responsabilidades relativas a su elaboración, revisión, aprobación y distribución, de estos últimos informes, están descritas en el PGC 712 “Ingeniería de Tráfico”.

- Estudios de Tráfico (ET):

Los ET son estudios habitualmente encuadrados en el marco de actuación del plan estratégico del Centro de Control de Tráfico. Habitualmente el contenido de los mismos trata de organizar toda la información existente relativa a un área de actuación, estudio de problemas existentes en dicha área (relativos a la deficiente ordenación viaria y/o coordinación semafórica) y propone soluciones a los problemas detectados.

Los ET son dirigidos por el al Jefe de Sección del Centro de Control de Tráfico y elaborados por el Analista Responsable de Tráfico con el asesoramiento y colaboración que estime oportuno.

- Informe de Tráfico (IT):

Los IT son pequeños estudios de tráfico realizados normalmente a petición de la dirección como consecuencia de una demanda determinada, que estudian un problema específico.

Los IT son elaborados por el Analista Responsable de Tráfico o el Analista de Tráfico dependiendo de la disponibilidad. Es revisado por el Analista Responsable de Tráfico o el Analista de Tráfico que no haya participado en su elaboración. Una vez corregidos los errores detectados en el mismo, el Jefe de Sección del Centro de Control de Tráfico procederá a su aprobación y distribución.

- Informe Interno del Centro de Control (IIC):

Los IIC son informes de contenido muy diverso, originados por petición y que normalmente no corresponden en contenido con ninguno de los anteriormente mencionados.

Su elaboración puede ser llevada a cabo por cualquier persona.

La codificación de los documentos internos del CCT se codificarán según se especifica en esta tabla:

NOMBRE	SIGLAS	CODIFICACIÓN
Manual del Operador de Consola	MOC	MOC AA-V.R Donde: AA = año.

		V = Versión. R = Revisión.
Parte de Turno de Operador	PTO	PTO AA-MM-DD-X AA = año. MM = mes. DD = día. Donde X puede ser: M.- Turno de Mañana. T.- Turno de Tarde N.- Turno de Noche
Resumen Diario de Mantenimiento	RDM	RDM AA-MM-DD
Parte Diario de Estado del C.C.T.V	PTV	PTV AA-MM-DD-X Donde X puede ser: M.- Turno de Mañana. T.- Turno de Tarde N.- Turno de Noche
Informe de Problema en Sala de Control	IPS	IPS AA-PPP-X Donde: PPP = número secuencial. X puede significar: S = problema SW. H = problema HW. I = problema en instalaciones.
Informe Semanal de Mantenimiento Preventivo del Software	ISSW	ISSW AA-MM-DD
Informe Quincenal de Mantenimiento Preventivo del Software	IQSW	IQSW AA-MM-DD
Informe Mensual del Mantenimiento	IMM	IMM AA-MM
Memoria Anual de Actividades	MAA	AA Donde AA es el año.
Plan de Revisión de la Regulación	PRR	AA-P Donde: P = número secuencial.
Plan de Revisión de la Coordinación	PRC	AA-P
Informe de Estado de la Regulación	IER	AA-P
Informe de Estado de la Coordinación	IEC	AA-P
Propuesta de Mejora del Tráfico	PMT	AA-PPP
Catálogo de Problemas de Tráfico del CCT	CAT	CAT AA
Plan Actuaciones del CCT	PAC	PAC AA
Informe de Actuación	IA	IA AA-PPP
Vademécum del CCT	VAD	VAD AA
Estudio de Tráfico	ET	ET PPP

Informe de Tráfico	IT	IT AA-PPP
Informe Interno del Centro de Control	II	II AA-PPP

3.1.5.- Documentos Externos

El CCT dispone de Normativas, Reglamentaciones e Instrucciones aplicables a su actividad, procedentes de otros organismos o entidades. Esta documentación utilizada en el CCT, no dispondrán de códigos específicos, conservando su codificación original y quedando identificados por la fecha de entrada en vigor.

3.2. Identificación y codificación de los documentos

En la portada y hojas sucesivas del Manual de Gestión de la Calidad, Procedimientos de Gestión de Calidad e Instrucciones Técnicas figuran el código de identificación y el nombre del documento, el estado de edición y la fecha.

La codificación de los distintos documentos es como sigue.

3.2.1.- Procedimientos de Gestión de Calidad

Los procedimientos se codifican de la siguiente manera:

PGC X.YY

donde PGC indica Procedimiento de Gestión de la Calidad; X es un dígito asignado por el Responsable de Calidad que hacen referencia al capítulo del Manual de Gestión de Calidad que desarrolla el Procedimiento; YY son dos dígitos que indican el número de procedimiento desarrollado.

3.2.2.- Instrucciones Técnicas

Las Instrucciones Técnicas se codifican de la siguiente manera:

IT X YY

donde IT significa Instrucción Técnica y X es un número asignado por el Responsable de Calidad, que indica el capítulo del Manual de Calidad que desarrolla la Instrucción Técnica. YY son dos dígitos asignados de forma secuencial, que indica el número de instrucciones técnicas desarrolladas en el capítulo.

3.2.3.- Documentos Externos

Estos documentos conservarán su codificación original salvo que se considere conveniente una nueva identificación que deberá especificarse. Quedarán identificados por la fecha de entrada en vigor.

3.2.4.- Otra documentación del sistema.

Otra documentación no incluida de forma específica en este PGC será controlada de forma generalizada por su fecha de realización o recepción.

3.3.- Distribución de los documentos

La distribución de documentos se realiza mediante copias controladas y copias no controladas, y puede realizarse tanto en soporte electrónico como impreso:

- (a) Red informática: el Responsable de Calidad, distribuye en la red informática interna, archivos conteniendo el Manual de Gestión de Calidad, los Procedimientos de Gestión de Calidad y las Instrucciones Técnicas, siendo estos archivos accesibles, en modo “sólo lectura”, para todo el personal del CCT. El mantenimiento y actualización de estos archivos es competencia exclusiva del Responsable de Calidad, quien se asegura de la vigencia de los documentos disponibles en red. Estos documentos se encuentran protegidos contra escritura, de forma que sólo él está autorizado para incorporar modificaciones. Estas se notificarán por e-mail a todo el personal que disponga de PC, exigiendo como evidencia de la notificación un acuse de recibo del destinatario, confirmado la recepción. El Responsable de Calidad archivará en su ordenador este acuse de recibo electrónico.

Cualquier impresión de los documentos en soporte electrónico se considerará Copia No

Controlada del mismo.

Para prevenir el daño o pérdida involuntaria de los archivos informáticos, se mantendrán Copias de Seguridad de la documentación vigente del Sistema de Calidad.

- (b) Soporte impreso o CD-Rom: el personal que no dispone de acceso a PC para lectura de la documentación, recibirá en papel o CD una Copia Controlada de la documentación que le implique. Esta copia llevará estampado un sello con la leyenda “COPIA CONTROLADA”. A su entrega el destinatario firmará un acuse de recibo de la documentación. El receptor de la copia controlada es desde ese momento responsable de su custodia y de destruir la copia obsoleta. Sólo se consideran válidas y se actualizan las copias distribuidas de forma controlada.

Asimismo, en el CCT se dispone de una Lista de Documentos en Vigor, que recoge los documentos vigentes del mismo y su estado de revisión. La actualización y revisión de estos documentos es competencia del Responsable de Calidad.

Para la normativa y legislación se dispone de una Lista de Normativa en Vigor, en la que se muestran las normas y reglamentos vigentes en cada momento. La actualización de esta Lista es competencia del Responsable de Calidad.

La distribución de la documentación se garantiza a través de la Lista de Distribución de documentos. En esta lista se detalla el destinatario, revisión en vigor y fecha de los documentos distribuidos. Su revisión y actualización es competencia del Responsable de Calidad.

3.4.- Modificaciones

Las modificaciones en un documento pueden producirse como consecuencia de revisiones periódicas de los mismos o bien porque las circunstancias así lo requieran. El documento modificado se somete al mismo proceso de revisión, aprobación y distribución que el documento original, actualizando su estado de revisión.

Para cada nueva revisión se incluye en el Resumen de Modificaciones que se encuentra en la portada de cada documento las indicaciones de los cambios efectuados o comentarios de las causas y naturaleza de la modificación. Superadas las cuatro modificaciones, se anularán del cajetín de resumen de modificaciones las más antiguas, a medidas que se produzcan nuevas ediciones.

4.- RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades descritas en este procedimiento se resumen en la siguiente tabla:

	Elaboración	Revisión	Aprobación	Distribución
Manual de Calidad	Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Comisión de Control y Seguimiento de Tráfico	Responsable de Calidad
PGC	Responsable de Calidad	Responsable de Area	Comisión de Control y Seguimiento de Tráfico	
Instrucción Técnica	Responsable asignado	Responsable de Calidad	Responsable de Area	

5.- ANEXOS

Anexo I: Lista para el Control de Distribución de Documentos

Anexo II: Lista de Normativa en Vigor

Anexo III: Lista de Documentos en Vigor.

ANEXO I: LISTA PARA EL CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO	LISTA PARA EL CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS			Hoja de
Documento	Revisión	Fecha	Asignado a	
Observaciones:		Elaborada por:		
		Fecha:		Firma:

ANEXO II: LISTA DE NORMATIVA EN VIGOR

CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO	LISTA DE NORMATIVA EN VIGOR	Hoja de	
Documento		Revisión	Fecha
Observaciones:	Elaborada por: Fecha: Firma:		

ANEXO III: LISTA DE DOCUMENTOS EN VIGOR

CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO	LISTA DE DOCUMENTOS EN VIGOR	Hoja de	
Documento		Revisión	Fecha
Observaciones:		Elaborada por:	
		Fecha:	Firma: